

0 1111) 70 2 1 0

Université de Montréal

Les facteurs professionnels associés à la détresse psychologique chez les travailleurs spécialisés dans la vente : comparaison de deux sous-groupes.

Par  
Marie-Christine Lavoie

École de relations industrielles  
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de maîtrise en relations industrielles.

Mars 2006



© Marie-Christine Lavoie, 2006

HD  
4815  
U54  
2006  
V-019

## AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

## NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :  
Les facteurs professionnels associés à la détresse psychologique chez les  
travailleurs spécialisés dans la vente : comparaison de deux sous-groupes.

présenté par :  
Marie-Christine Lavoie

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Delphine Van Hoorebeke  
présidente

Marcel Simard  
directeur de recherche

Alain Marchand  
codirecteur

Pierre Durand  
membre du jury

## RÉSUMÉ ET MOTS CLÉS

L'objet de ce mémoire est d'identifier les facteurs professionnels associés aux variations de détresse psychologique chez un groupe de 830 travailleurs spécialisés dans la vente (196 superviseurs et 634 vendeurs). Les données proviennent de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998).

Les analyses de régression multiples démontrent que différents facteurs de risque du travail contribuent à augmenter la probabilité de souffrir de détresse psychologique chez les superviseurs aux ventes et les vendeurs. Pour les superviseurs aux ventes, par ordre d'importance, la présence de violence au travail, la présence conjointe de la rémunération au rendement et de l'état de santé perçu (interaction significative) et les demandes psychologiques du travail élevées sont des facteurs augmentant les probabilités de souffrir de détresse psychologique.

Pour les vendeurs, par ordre d'importance, la présence de violence au travail, la présence conjointe du statut d'emploi (non permanent) et de l'activité physique (interaction significative), l'irrégularité de l'horaire de travail, la rémunération au rendement, les demandes psychologiques du travail élevées et finalement la présence conjointe des demandes psychologiques et du soutien social hors travail (interaction significative) augmentent les probabilités de souffrir de détresse psychologique.

**MOTS CLÉS:** Force de vente, facteurs de risque, facteurs de protection, sante mentale, détresse psychologique, environnement de travail.

## SUMMARY AND KEY WORDS

The object of this dissertation is to identify occupational factors that are associated to variations of psychological distress in a group of 830 workers specialized in sales (196 sales supervisors and 634 salespeople). The data used come from l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998).

The multiple regression analyses show that different risk factors at work contribute to increase the probability of suffering from psychological distress among sales supervisors and salespeople. For sales supervisors, the significant risk factors are, in decreasing order, violence at work, the interaction of performance pay and poor perceived health status and the high psychological demands at work all increase the probability of suffering from psychological distress.

For salespeople, the significant risk factors are, in decreasing order, violence at work, the interaction of employment status (non permanent) and physical activity, irregular work schedule, performance pay, high psychological demands at work and finally the interaction of high psychological demands at work and low level of social support outside work all contribute to psychological distress.

**KEY WORDS:** Sales force, risk factors, protective factors, mental health, psychological distress, work environment.

## TABLE DES MATIÈRES

Résumé et mots clés .....	III
Summary and key words.....	IV
Table des matières .....	V
Liste des tableaux .....	VIII
Liste des figures .....	IX
Remerciements .....	X
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : L'objet de recherche et l'état des connaissances</b> .....	<b>4</b>
1.1 L'objet de recherche .....	4
1.1.1 L'objet de recherche .....	4
1.1.2 La question de recherche .....	6
1.1.3 La pertinence de la question de recherche en relations Industrielles.....	7
1.2 L'état des connaissances .....	8
1.2.1 Les facteurs professionnels et la détresse psychologique .....	8
1.2.1.1 Le modèle demandes-contrôle .....	8
1.2.1.2 Le modèle demandes-contrôle-support .....	13
1.2.1.3 Le modèle de déséquilibre efforts-récompenses .....	15
1.2.1.4 Le modèle intégrateur.....	20
1.2.2 La recension des études portant sur les travailleurs spécialisés dans la vente .....	23
1.2.2.1 Études portant sur des échantillons de vendeurs .....	24
1.2.2.2 Études portant sur des échantillons de superviseurs aux ventes .....	31
1.3 Synthèse de l'état des connaissances .....	33

<b>Chapitre 2 : Le modèle de la recherche</b> .....	39
2.1 La problématique de la recherche .....	39
2.2 Le modèle conceptuel .....	41
2.3 Les hypothèses de recherche .....	46
2.4 Question exploratoire .....	47
<b>Chapitre 3 : La méthodologie</b> .....	48
3.1 Le plan d'observation .....	48
3.2 Le modèle opératoire .....	51
3.3 Le plan d'analyse .....	57
<b>Chapitre 4 : Présentation des résultats</b> .....	58
4.1 Résultats des analyses descriptives .....	58
4.2 Analyses bivariées .....	64
4.3 Résultats des analyses multivariées .....	70
4.3.1 Résultats des analyses multivariées chez les superviseurs.....	70
4.3.2 Résultats des analyses multivariées chez les vendeurs .....	74
<b>Chapitre 5 : Discussion des résultats</b> .....	78
5.1 Discussion des résultats de la recherche .....	79
5.1.1 Discussion des résultats concernant la détresse psychologique chez les superviseurs .....	79
5.1.2 Discussion des résultats concernant la détresse psychologique chez les vendeurs.....	85
5.1.2 Discussion de la question exploratoire .....	90
5.2 Forces et limites de la recherche.....	93
5.3 Pistes de recherches futures .....	95



<b>Conclusion</b> .....	96
<b>Bibliographie</b> .....	101

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Synthèse des facteurs en lien avec la détresse psychologique .....	34
Tableau II	Le modèle opératoire .....	50
Tableau III	Statistiques descriptives de la détresse psychologique .....	58
Tableau IV	Statistiques descriptives des variables indépendantes .....	60
Tableau V	Statistiques descriptives des variables modératrices et contrôles .....	61
Tableau VI	Matrice de corrélation entre les variables (superviseurs) .....	66
Tableau VII	Matrice de corrélation entre les variables (vendeurs). .....	67
Tableau VIII	Principales corrélations entre les variables étudiées. ....	68
Tableau IX	Résultats des analyses multivariées pour les superviseurs .....	70
Tableau X	Résultats des analyses multivariées pour les vendeurs.....	76

## LISTE DES FIGURES

Figure 1	Le modèle des facteurs psychosociaux du travail .....	9
Figure 2	Le modèle de déséquilibre efforts-récompenses .....	16
Figure 3	Le modèle intégrateur .....	22
Figure 4	Le modèle conceptuel .....	45

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier l'organisme Santé Québec pour la mise à disposition de la base de données qui a servi à la réalisation de notre étude. De plus, je désire remercier M. Marcel Simard et M. Alain Marchand pour les renseignements fournis et leur disponibilité lors de la réalisation de ce mémoire.

# INTRODUCTION

Le monde du travail a été marqué, lors des deux dernières décennies, par de nombreux changements qui ont un impact sur le bien-être et la santé des salariés. Les restructurations, transformations technologiques et autres changements que nous avons connus récemment ont généré une concurrence accrue et un rythme de travail plus rapide, engendrant ainsi une augmentation du stress. En effet, les problèmes de santé mentale, qui sont de plus en plus fréquents dans les organisations, deviennent un sujet préoccupant tant sur le plan social que sur le plan économique.

Selon une étude sur la santé mentale au travail, menée par le Bureau International du Travail (BIT, 2000) en Allemagne, aux États-Unis, en Finlande, en Pologne et au Royaume-Uni, les troubles de santé psychologique au travail sont en augmentation. Un travailleur sur dix souffre de dépression, d'anxiété, de stress ou de surmenage. Le BIT (2000) fait également état des coûts liés à la maladie mentale au travail: ces problèmes de santé ont coûté entre 3% et 4% de leur PIB aux pays de l'Union Européenne, et, aux États-Unis, les dépenses publiques liées à la dépression se chiffrent, quant à elles, entre trente et quarante-quatre milliards de dollars par année.

Un sondage mené par Watson Wyatt Worldwide (2001) auprès de 281 entreprises canadiennes (700 000 salariés) rapporte que les coûts directs de l'absentéisme se sont accrus depuis 1997 et représentent actuellement 7,1% de la masse salariale. Lorsque l'on comptabilise les coûts indirects (heures supplémentaires, remplacements, pertes de productivité), le coût des problèmes de santé mentale atteint 17% de la masse salariale.

Au Québec, les dernières années ont été marquées par une augmentation de la prévalence de détresse psychologique dans l'ensemble de la population. Une étude de Santé Québec fait état d'une hausse considérable de la prévalence de détresse psychologique chez les travailleurs, passant de 17,3% en 1987 à 25,5% en 1993 (Bourbonnais et al., 1997). De plus, le nombre de réclamations acceptées par la Commission de la Santé et de la Sécurité du Travail (CSST) en tant que lésions professionnelles liées aux problèmes de santé mentale est passé entre 1995 et 2000 de 1250 à 1612 (augmentation de 30%) et les indemnités versées sont passées de 1,5 millions de dollars en 1990 à 5.3 millions de dollars en 2000 à ce titre (Foucher, 2004).

Comme nous l'avons montré, la détresse psychologique est un problème qui ne touche pas uniquement les salariés à titre individuel, mais également les entreprises et les gouvernements étant donné l'ampleur des coûts économiques et sociaux qui en découle. Nous constatons qu'un nombre croissant de salariés est déprimé, angoissé, stressé, anxieux et conséquemment, les employeurs perdent des sommes importantes dues à l'augmentation de l'absentéisme, des primes d'assurance, des coûts reliés à la dotation en ressources humaines mais également les pertes liées à la baisse de productivité et de profits.

Ce mémoire s'intéresse à la problématique de la détresse psychologique chez les travailleurs, en vue d'obtenir des résultats empiriques quant à l'influence de l'environnement de travail sur ces problèmes de santé, chez un groupe professionnel précis, soit les travailleurs spécialisés de la vente. Précisons que deux sous-groupes seront étudiés plus spécifiquement. Il s'agit des superviseurs aux ventes et des vendeurs.

Ce mémoire est divisé en cinq chapitres. Le premier chapitre porte sur la présentation de l'objet de la recherche et l'état des connaissances. Le deuxième chapitre présente le modèle de recherche, c'est-à-dire la

problématique, le modèle conceptuel et les hypothèses de recherche. Dans le troisième chapitre, il est question de la méthodologie qui sera employée, plus précisément le plan d'observation, le modèle observatoire et le plan d'analyse. Le quatrième chapitre présente les résultats obtenus par les analyses statistiques. Finalement, le cinquième chapitre porte sur la discussion des résultats, les forces et les limites de l'étude ainsi que les pistes pour des recherches futures.

# CHAPITRE 1

## L'OBJET DE RECHERCHE ET L'ÉTAT DES CONNAISSANCES

### 1.1 L'OBJET DE RECHERCHE

#### 1.1.1 L'objet de recherche

L'objet de notre recherche consiste à étudier les facteurs professionnels associés à la détresse psychologique chez les travailleurs spécialisés dans la vente. Notre choix s'est arrêté sur ce groupe de travailleurs puisqu'il s'agit d'une catégorie occupationnelle ayant été peu étudiée jusqu'à maintenant. De plus, les travailleurs du domaine de la vente occupent un rôle clé dans les organisations. Ils évoluent dans des environnements stressants et ont souvent plusieurs compétiteurs directs et indirects. En effet, les vendeurs, qui, par la nature de leurs fonctions ont de fréquents contacts avec les clients, doivent être compétitifs et agressifs tout en étant amicaux et dociles. Ils doivent satisfaire à la fois aux demandes internes et externes, c'est-à-dire rencontrer les demandes de l'organisation et répondre aux besoins des clients. Ils sont appelés à faire la vente d'un produit à plusieurs clients potentiels à l'intérieur d'un laps de temps limité. Étant donné tous les facteurs du travail spécifiques à cette catégorie professionnelle, nous croyons pertinent de l'étudier.

Afin de bien cerner la population de l'étude, il importe de préciser en quoi elle consiste. La catégorie professionnelle qui sera étudiée comprend les groupes suivants de la Classification canadienne descriptive des professions (1989) :



**Superviseurs (cadres) :**

- Surveillants : vendeurs de marchandises (5130)
- Surveillants : vendeurs de services (5170)
- Surveillants : autres travailleurs spécialisés dans la vente (5190)

**Vendeurs (non cadres) :**

- Vendeurs-techniciens et conseillers apparentés (5131)
- Voyageurs de commerce (5133)
- Vendeurs et commis-vendeurs de marchandises, n.c.a. (5135)
- Vendeurs ambulants et colporteurs (5141)
- Vendeurs de journaux (5143)
- Commis de station-service (5145)
- Vendeurs de marchandises, n.c.a. (5149)
- Vendeurs et agents d'assurances (5171)
- Courtiers en immeubles (5172)
- Courtiers en valeurs (5173)
- Agents de publicité (5174)
- Agents de services commerciaux (5177)
- Vendeurs de services, n.c.a. (5179)
- Acheteurs des commerces de gros et de détail (5191)
- Vendeurs-livreurs (5193)
- Autres travailleurs spécialisés dans la vente, n.c.a. (5199)

Au cours de notre étude, nous allons tenter de déterminer quels sont les facteurs du travail qui sont associés à la détresse psychologique pour ces sous-groupes de travailleurs. Par la suite, nous pourrions comparer les facteurs professionnels qui favorisent l'apparition de détresse psychologique chez les superviseurs aux ventes (cadres) à ceux des vendeurs (non cadres).

### 1.1.2 La question de recherche

Dans cette section, nous présenterons les questions auxquelles nous tenterons de répondre par notre recherche.

Précisons que nos questions ont été formulées afin d'étudier les deux sous-groupes pour, par la suite, permettre une comparaison des différences de facteurs du travail expliquant la détresse psychologique. Plus précisément, au cours de notre étude, nous tenterons de répondre aux questions suivantes :

1. *Quels sont les facteurs professionnels qui sont associés aux variations de détresse psychologique chez les vendeurs?*
2. *Quels sont les facteurs professionnels qui sont associés aux variations de détresse psychologique chez les superviseurs aux ventes?*

Le terme «détresse psychologique» est défini comme étant diverses manifestations psychosomatiques observables chez l'individu dont l'organisme réagit ou se défend face à des situations de vie pathogènes : réactions anxiogènes et dépressives face à la vie, baisse des capacités intellectuelles (mémoire et concentration), fatigue et manque d'énergie, difficulté à dormir et repli sur soi. Cette définition s'appuie sur le concept de l'échelle d'Ilfeld (1976), laquelle a été adaptée par Prévaille pour mesurer la détresse psychologique, dans le cadre de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec. Le terme «facteurs professionnels» réfère à divers aspects des conditions de travail telles que vécues et perçues par les travailleurs.

### **1.1.3 La pertinence et l'importance de la question de recherche en relations industrielles**

Nos questions de recherche sont pertinentes dans le domaine des relations industrielles, car nous avons observé que les problèmes de santé mentale au travail ont pris une ampleur considérable au cours des dernières années. En effet, ces problèmes de santé inquiètent de plus en plus de travailleurs et d'employeurs. Ces derniers sont confrontés aux pertes financières importantes qui en découlent et ne savent pas comment intervenir face à cette problématique.

Les recherches sur le sujet montrent que l'environnement de travail a un impact important sur la santé des salariés. Nos questions de recherche nous permettront d'identifier ces facteurs au travail qui favorisent l'apparition ou l'aggravation de la détresse psychologique. Les résultats de notre étude pourront être bénéfiques tant aux travailleurs qu'aux employeurs car l'identification de caractéristiques au travail aidera à la gestion des facteurs de risque et permettra d'intervenir de façon efficace pour prévenir la détresse psychologique et améliorer le bien-être des employés. En terminant, les questions de recherche sont pertinentes car elles permettront d'étudier une catégorie professionnelle où les taux de prévalence de détresse psychologique sont élevés. Roberts et Lee (1993) ont mené une étude visant à évaluer la prévalence de la dépression, de l'abus d'alcool et de l'abus de drogues chez 13 groupes occupationnels différents aux États-Unis. Les résultats de cette étude montrent que le groupe professionnel des travailleurs dans les ventes se situe au troisième rang pour la dépression majeure et au deuxième rang pour l'abus d'alcool (prévalence sur 6 mois).

## 1.2 L'ÉTAT DES CONNAISSANCES

Cette section portera sur l'état des connaissances qui concernent la détresse psychologique. Dans un premier temps, nous passerons en revue les études sur la détresse psychologique et le travail recensées dans la littérature. Par la suite, nous présenterons les études portant plus spécifiquement sur les travailleurs spécialisés dans la vente. Nous concluons cette section par une synthèse de l'état des connaissances.

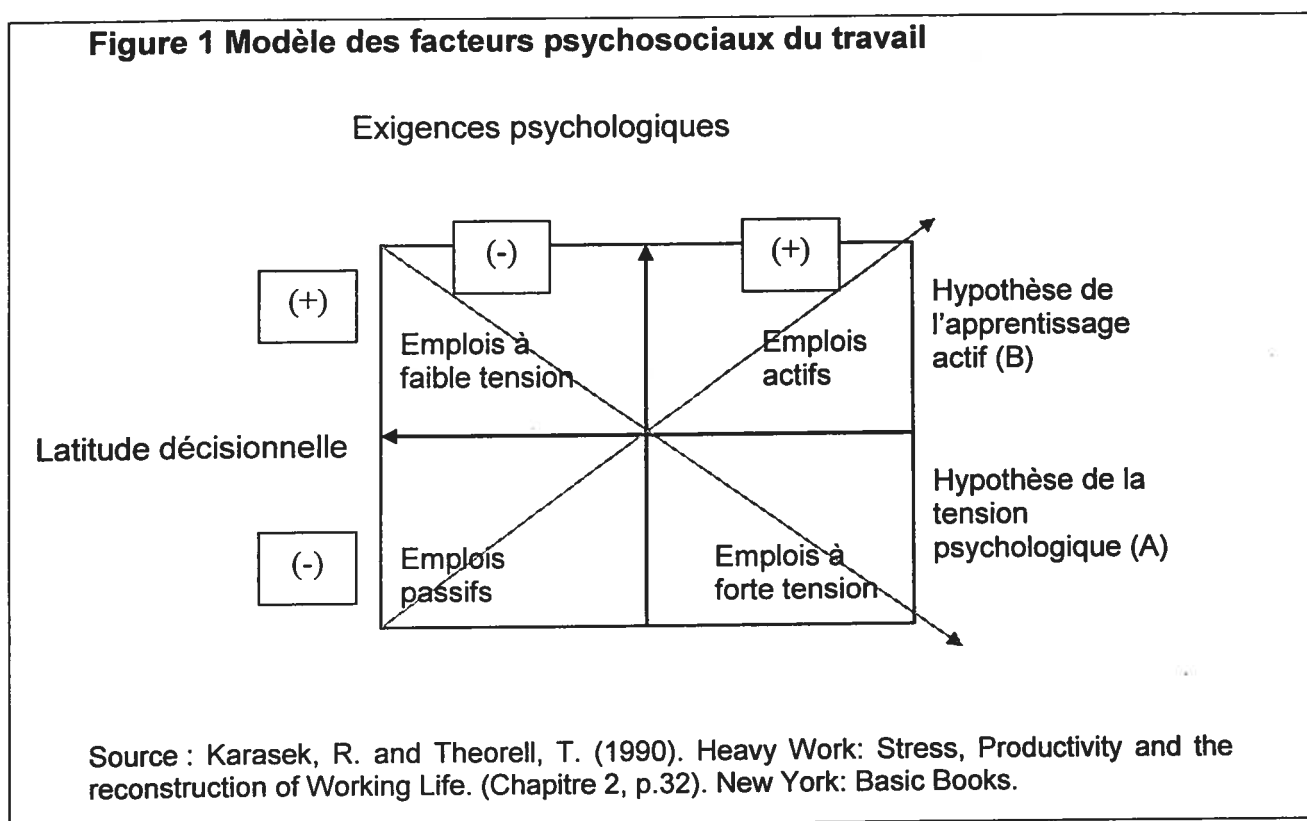
### 1.2.1 Les facteurs professionnels et la détresse psychologique

Afin de cerner cette problématique, nous présenterons les principaux modèles théoriques qui ont tenté d'expliquer la détresse psychologique. Nous exposerons également les études empiriques qui ont mises à l'épreuve ces modèles. Enfin, il sera question des autres études sur la détresse psychologique au travail, qui ne s'appuient pas sur l'un des modèles présentés.

#### 1.2.1.1 Le modèle demandes-contrôle

Le modèle initial développé par Karasek (1979) intègre deux composantes de l'environnement de travail, soit les *demandes psychologiques* du travail et la *latitude décisionnelle*. Ce modèle a réuni deux grandes tendances qui avaient été traitées séparément dans le passé. En effet, le modèle suppose que les tensions psychologiques résultent de l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la liberté des salariés à prendre des décisions face à ces demandes. Précisons que les demandes psychologiques se réfèrent aux sources de stress présentes dans le milieu de travail telles, la charge de travail, les échéanciers et le travail mentalement

exigeant. La latitude décisionnelle, quant à elle, réfère aux compétences d'un travailleur à contrôler ses activités et l'usage de ses compétences. Elle se traduit par deux dimensions. La première dimension, l'autorité décisionnelle, désigne le contrôle du travailleur sur les aspects liés à ses tâches et aux décisions (autonomie). La seconde dimension, la discrétion sur les compétences, implique la capacité d'utiliser et développer ses compétences dans le cadre du travail.



Le modèle demandes-contrôle de Karasek (1979) comporte deux prédictions. En premier lieu, les réactions les plus importantes de tension psychologique (fatigue, anxiété, dépression et maladie physique) se présentent dans les emplois où les demandes psychologiques du travail sont élevées, et, la latitude décisionnelle du travailleur, faible. Ces types d'emploi, qui sont les

plus nocifs, sont appelés emplois à "haute tension". Il existe également trois autres types d'emplois qui résultent des différentes combinaisons entre les exigences psychologiques et la latitude décisionnelle. Contrairement aux emplois à haute tension, les emplois à "faible tension" combinent un faible degré de demandes psychologiques du travail et une latitude décisionnelle élevée. Ce sont les emplois "idéaux" car le risque de tension psychologique est plus faible étant donné le degré élevé de latitude décisionnelle qui permet au travailleur de trouver une réponse aux défis de façon optimale, ce, d'autant plus que les défis ne sont pas présents en grand nombre. Les emplois "passifs" sont ceux où les exigences psychologiques ainsi que la latitude décisionnelle sont faibles. Finalement, les emplois "actifs" sont caractérisés par des demandes psychologiques et une latitude décisionnelle élevées. La deuxième prédiction du modèle de Karasek (1979) est reliée aux effets bénéfiques des emplois "actifs". En effet, cette catégorie d'emplois comporte un haut niveau de défis. Il en résulte que les travailleurs de cette catégorie sont en situation d'apprentissage et de développement de compétences, contribuant à augmenter la motivation et la satisfaction des employés. Une plus grande productivité au travail en découle.

De nombreuses études ont tenté de vérifier le lien entre la détresse psychologique et le travail en utilisant le modèle original de Karasek (1979). Précisons que les résultats de ces études diffèrent dans certains cas et ne supportent pas de façon constante le modèle. De plus, la méthodologie utilisée n'est pas toujours comparable d'une étude à l'autre. Cependant, la majorité d'entre elles confirme les effets indépendants des dimensions du modèle sur la santé mentale des travailleurs.

Une première étude ayant mis à l'épreuve le modèle de Karasek (1979) est celle de de Jonge et al. (2000 (a)). L'étude s'est déroulée auprès d'un échantillon de 11,636 participants provenant de huit secteurs d'emplois différents (santé, transport, travail de bureau, industrie, ventes au détail,

entretien ménager, travail en entrepôt). Les résultats de cette étude apportent un support empirique au modèle de Karasek (1979) en démontrant que les employés occupant des emplois à fortes demandes psychologiques et faible latitude décisionnelle (emplois à "haute tension") présentent les risques les plus élevés d'épuisement émotionnel, de problème de santé physique, psychosomatique et d'insatisfaction au travail. Cette étude apporte également un support au modèle de Siegrist (1996) que nous verrons ultérieurement. Une seconde étude de de Jonge et al. (2000 (b)), visait à tester le modèle demandes-contrôle de Karasek (1979) en utilisant des indicateurs adaptés aux réalités actuelles du marché du travail. Cette étude s'est déroulée auprès de 2,485 travailleurs du secteur des services aux Pays-Bas. Les résultats apportent à nouveau un support empirique au modèle en démontrant que les emplois à "haute tension" mènent à des problèmes de santé. De plus, les résultats viennent appuyer la prédiction du modèle de Karasek en ce qui concerne les emplois "actifs" et leurs effets positifs (motivation et satisfaction au travail).

L'étude de Schetcher et al. (1997) supporte en partie le modèle demandes-contrôle. Cette étude s'est déroulée auprès d'un échantillon de 1,073 employés d'une importante compagnie de télécommunication en période de réorganisation. Les résultats montrent que les employés occupant des emplois de type "passifs" et "à haute tension" rapportaient un niveau plus élevé de stress et d'absentéisme ainsi qu'une détérioration de l'état de santé. Cependant, les employés ayant des emplois "actifs" avaient les niveaux de stress et de consommation d'alcool les plus élevés. Rappelons que le modèle postule que le niveau de stress est le plus élevé dans les emplois à haute tension, suivi par les emplois passifs. Les auteurs tentent d'expliquer ces résultats inattendus par le contexte de réorganisation et de réduction de personnel au moment de l'étude.

L'étude longitudinale de Mausner-Dorsch et al. (2000) auprès d'un échantillon de 905 employés à temps plein, visait à observer la relation entre les exigences psychologiques au travail et trois formes de dépression (la dysphorie, le syndrome dépressif et l'épisode de dépression majeur). Les résultats démontrent que les emplois à "haute tension" sont associés significativement aux trois formes de dépression chez les femmes. Cette association n'a toutefois pu être observée chez les hommes.

Par ailleurs, Van Der Doef et al. (1999) ont passé en revue la littérature portant sur le modèle demandes-contrôle-(support) à partir d'un échantillon d'études effectuées entre 1979 et 1997. Cette recension a permis de constater que l'hypothèse de la tension psychologique est supportée empiriquement dans un nombre considérable d'études. En effet, le fait d'occuper un emploi à tension élevée apparaissait comme étant associé à des taux de détresse psychologique et de *burnout* plus élevés ainsi que des niveaux de bien-être psychologique et satisfaction au travail moins élevés.

Les études que nous venons de passer en revue apportent, de façon générale, un support au modèle de Karasek (1979). Toutefois, d'autres études ont obtenu des résultats mitigés quant à ce modèle. C'est le cas de l'étude de Stansfeld et al. (1999) qui, en empruntant les modèles de Karasek (1979) et de Siegrist (1996), a évalué la relation entre les caractéristiques du travail et le risque de développer des désordres psychiatriques à partir des données référencées dans l'étude de Whitehall II (6895 hommes et 3413 femmes) en Angleterre. Les auteurs n'ont pu trouver aucune interaction significative entre les caractéristiques du travail (demandes psychologiques et latitude décisionnelle) et l'apparition de désordres psychiatriques.

Dans le même ordre d'idée, précisons que les résultats préliminaires de l'étude longitudinale de Mausner-Dorsh et Eaton (2000) dont nous avons fait état précédemment, n'avaient pu établir un lien entre la latitude décisionnelle et



les trois formes de dépression. Pour cette raison, les auteurs ont tenté d'explorer de façon distincte les variables de l'autorité décisionnelle et l'usage discrétionnaire des compétences, ce qui est contraire au modèle initial de Karasek (1979). Les résultats de ces nouvelles analyses ont montré que l'usage discrétionnaire des compétences n'est pas relié à la dépression et que l'autorité décisionnelle est un facteur de protection important des trois formes de dépression.

### **1.2.1.2 Le modèle demandes-contrôle-support**

Une troisième composante fut ajoutée au modèle initial de Karasek (1979) suite, entre autres, aux travaux de Johnson et Hall (1988) sur le soutien social. Ils ont démontré que les travailleurs faisant face à des conditions de travail difficiles pouvaient unir leurs forces et augmenter le contrôle sur leurs conditions de travail. Karasek et Theorell (1990) ont intégré le support social au modèle initial en tant que variable modératrice de la relation entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle.

En intégrant le support social, le modèle révisé prédit que la tension sera à son plus haut niveau lorsque les demandes psychologiques du travail seront élevées et la latitude décisionnelle ainsi que le support social, faibles. Karasek et Theorell (1990) emploient le terme "iso-tension" pour qualifier cette situation. Plusieurs aspects du support social doivent être pris en considération. Les principales sources du support social au travail proviennent des superviseurs et des collègues. Les deux types de support les plus importants sont le support instrumental (lorsqu'il y a manque de ressources matérielles, quelqu'un est disponible pour apporter une aide) et le support émotionnel (avoir quelqu'un avec qui partager les difficultés reliées au travail).

Sargent et Terry (2000) ont étudié l'effet modérateur du support social ajouté au modèle initial de Karasek (1979). L'étude, qui s'est déroulée dans un groupe de 80 employés de bureau en Australie, a montré qu'un niveau élevé de support provenant du superviseur atténue les effets négatifs d'un emploi à "haute tension" sur le niveau de satisfaction au travail, et, réduit le niveau de dépersonnalisation, une composante du burnout qui est proche de la détresse. Ainsi, les travailleurs occupant des emplois à forte tension, bénéficiant de support de la part de leur superviseur, rapportent des taux de satisfaction au travail plus élevés et une moindre dépersonnalisation que les travailleurs ne bénéficiant pas de support social. De plus, les résultats montrent qu'un niveau élevé de soutien des collègues de travail atténue les effets négatifs des emplois à "haute tension" sur le rendement au travail. En effet, les employés qui bénéficient de soutien de leurs collègues rapportent des niveaux de rendement supérieurs à ceux qui ne bénéficient pas d'un tel support.

L'étude de Vermeulen et Mustard (2000) menée auprès de 7484 employés canadiens, n'a toutefois pas apporté de support empirique au modèle révisé de Karasek et Theorell (1990). En effet, elle n'a pu montrer une interaction statistiquement significative entre le support social et la tension au travail. Les auteurs expliquent leurs résultats par la mesure utilisée pour le support qui appréciait davantage le support instrumental alors que l'accent aurait dû être mis sur la mesure du support émotionnel. En effet, les auteurs citent LaRocco et al. (1980) qui suggèrent que le support émotionnel peut modérer de façon importante les effets de la tension au travail sur les réponses affectives. Ils citent également d'autres chercheurs (Bourbonnais et al. 1996, Lerner et al. 1994, Dollard et Winefield, 1998) qui ont obtenu des résultats similaires.

Shigemi et al. (1997), lors d'une étude au Japon portant sur la relation entre le stress perçu et la santé mentale au travail, ont montré que le stress perçu était associé de façon significative à l'état de santé mentale, en particulier

lorsque les employés sont dépourvus de relation avec leurs superviseurs. De plus, l'étude de Frese (1999), qui visait à évaluer la relation entre les facteurs de stress au travail et les dysfonctionnements psychologiques, confirme l'effet modérateur du support social. En effet, l'auteur arrive à la conclusion que la relation entre les facteurs de stress et les dysfonctions psychologiques est plus élevée lorsque le support social est bas, et inversement, cette même relation est plus faible lorsque le support social est élevé.

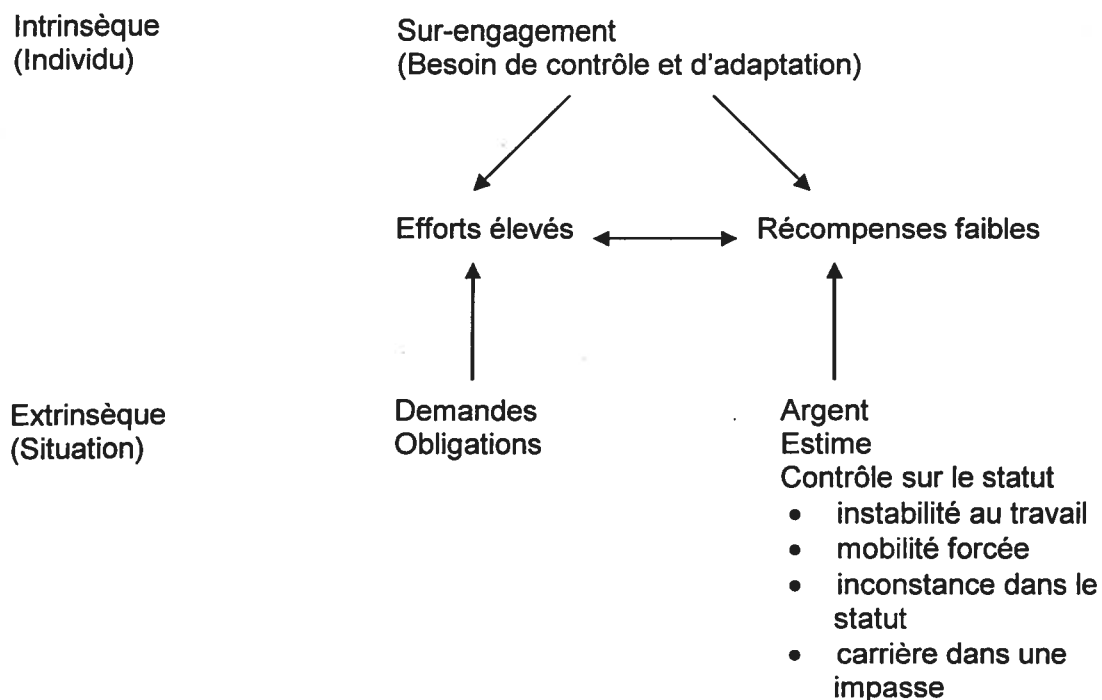
Selon la revue de littérature effectuée par Van Der Doef et al (1999), approximativement la moitié des recherches supportait l'hypothèse du modèle révisé de Karasek et Theorell (1990) alors que l'hypothèse de la tension psychologique du modèle initial (1979) était reconnue dans un nombre plus important d'études.

### **1.2.1.3 Le modèle de déséquilibre efforts-récompenses**

Le modèle de déséquilibre efforts-récompenses élaboré par Siegrist (1996) est un autre modèle qui tente d'évaluer la relation entre les facteurs professionnels et la santé. Pour ce faire, l'accent est mis sur l'importance du travail rémunéré dans la vie adulte, et le point central du modèle impliquant une réciprocité d'échanges dans la vie organisationnelle. Le modèle postule que des expériences stressantes se produiront en présence d'un déséquilibre entre les efforts extrinsèques (élevés) et les récompenses extrinsèques (faibles) combinés à un niveau élevé de sur-engagement (intrinsèque). Toutefois, même en l'absence de sur-engagement, des efforts élevés et des récompenses faibles engendrent des expériences stressantes étant donné l'absence de réciprocité entre les efforts et les récompenses. De plus, un effort excessif continu, combiné à des attentes de récompenses décevantes, attribuables à un niveau élevé de sur-engagement, peuvent créer des expériences stressantes, même en absence de demandes élevées. Il importe de préciser que, dans ce

modèle, les efforts se traduisent par les demandes, et les obligations au travail, alors que les récompenses consistent en apport d'argent, d'estime et d'opportunités de carrière (incluant la stabilité d'emploi). Finalement, le sur-engagement est un ensemble d'attitudes, de comportements et d'émotions, qui reflètent un niveau d'effort excessif, combiné à un désir impérieux d'être apprécié et estimé.

**Figure 2 Modèle de déséquilibre efforts-récompenses**



Source : Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, (vol. 1, p. 27-41).

Un certain nombre d'études ont mis le modèle de Siegrist (1996) à l'épreuve. Tout d'abord, les conclusions d'une étude menée par de Jonge et al. (2000 A) supportent le modèle. Les résultats de cette étude, qui s'est déroulée sur 11,636 employés aux Pays-Bas, montrent que les employés ayant une occupation caractérisée par un déséquilibre entre les efforts (élevés) et les récompenses (faibles), étaient plus à risque d'épuisement professionnel, de plaintes psychosomatiques, de symptômes physiques et d'insatisfaction au travail. De plus, les employés qui sont sur-engagés présentent des risques plus élevés d'éprouver un faible niveau de bien-être lorsqu'ils sont en situation de déséquilibre entre les efforts (élevés) et les récompenses (faibles) comparativement aux employés n'étant pas engagés.

Dans le même ordre d'idée, les résultats de l'étude de Stansfeld (1999) ont montré que les emplois caractérisés par un déséquilibre au niveau des efforts (élevés) et des récompenses (faibles) étaient associés au risque de développer de futurs désordres psychiatriques. Le sur-engagement n'a toutefois pas été étudié lors de la recherche.

Nous avons vu au travers des modèles de Karasek (1979), Karasek et Theorell (1990) et Siegrist (1996), plusieurs facteurs de risque pour l'équilibre psychologique des travailleurs. Il a été décrit et illustré que la tension au travail résulte de demandes psychologiques élevées, combinées à une faible latitude décisionnelle, ou encore, d'un déséquilibre entre les efforts au travail (élevés), les récompenses (faibles) combiné avec le sur-engagement. Toutefois, d'autres facteurs liés au travail pouvant porter atteinte à l'équilibre psychologique des travailleurs ont été identifiés dans la littérature.

Tout d'abord, l'étude de Jex et Bliese (1999) a permis d'identifier la **surcharge de travail** comme étant un facteur positivement associé à la présence de tension psychologique chez les travailleurs. Précisons que ce

facteur s'apparente aux demandes psychologiques du modèle de Karasek (1979) et aux efforts extrinsèques du modèle de Siegrist (1996).

Un autre facteur associé à la présence de tension psychologique est **l'insécurité d'emploi**. La revue de littérature de Taylor et al. (1997) met en évidence que l'insécurité d'emploi, et le fait d'être sans emploi, ont été associés à différents problèmes de santé mentale et physique, tels les symptômes et maladies physiques ainsi que la dépression (Hamilton et al., 1990), l'abus d'alcool (Catalano et al., 1993) et un taux de mortalité plus élevé (Sorlie et Rogot, 1990). De plus, les résultats de l'étude effectuée par McDonough (2000) montrent qu'un niveau élevé d'insécurité d'emploi entraîne une réduction de l'état de santé perçue et, conséquemment, augmente la détresse psychologique et la consommation de médicaments. De plus, les résultats de la recherche appuient l'existence d'un mécanisme d'action possible, par lequel, l'insécurité d'emploi réduit le sentiment de contrôle qu'un individu a sur son environnement, et l'estime de soi, et ces expériences psychologiques ont, à leur tour, des effets néfastes sur la santé. Swaen et al (2004) ont montré, à partir d'une étude longitudinale effectuée auprès d'employés du gouvernement hollandais faisant face à une menace de fermeture d'entreprise, que, sous une telle menace, le niveau de détresse psychologique augmente de façon significative.

D'autres facteurs ayant été recensés sont **les heures de travail et les heures supplémentaires**. Spurgeon et al. (1997), par leur revue de littérature, relatent que la relation entre les longues heures de travail et l'état de santé est médiatisée par le stress de deux manières. Tout d'abord, les longues heures agiraient directement comme un facteur de stress en augmentant les demandes sur une personne voulant maintenir son niveau de performance tout en faisant face à une fatigue croissante. De plus, les longues heures agiraient indirectement en augmentant le temps d'exposition d'un travailleur aux autres sources de stress présentes dans le milieu de travail. Spurgeon et al. (1997)

illustrent la relation entre les longues heures de travail et les différents indicateurs d'atteinte à la santé mentale en citant plusieurs études (Schmitt et al., 1980; Oppenheim, 1987; Duffy et McGoldrick, 1990; Daniels et Guppy, 1995; Ezoë et Morimoto, 1994, Galambos et Walters, 1992; Raggatt, 1991). Par ailleurs, Marchand et al. (2003 (a)), dans leur étude effectuée auprès de 8 812 travailleurs provenant de 387 professions, ont obtenu des résultats allant dans le même sens, soit qu'un horaire de travail irrégulier et de longues heures de travail contribuent à augmenter le niveau de détresse psychologique. De plus, les résultats de l'étude de Jex et Bliese (1999) portant sur l'effet modérateur de l'efficacité (individuelle et collective) sur la relation entre les stressseurs au travail et les tensions (psychologique et physique) montrent que l'auto-efficacité modère la relation entre les heures de travail et la tension psychologique. En revanche, des résultats similaires n'ont pas été obtenus au niveau de l'efficacité collective.

Un autre élément déterminant recensé est celui des **horaires de travail**. En effet, l'étude de Schechter et al. (1997) relate qu'un nombre relativement plus grand de travailleurs ayant un horaire de nuit rapportaient avoir un piètre état de santé, et un niveau de stress plus élevé à la maison, que les travailleurs ayant un horaire de jour. Rappelons que les résultats de l'étude de Marchand et al. (2003) sont similaires, à savoir qu'un horaire de travail irrégulier et de longues heures de travail peuvent accroître le niveau de détresse psychologique

Un autre facteur d'importance ayant été étudié est le type de **catégorie professionnelle**. Les résultats de l'étude de Marchand et al. (2003 (a)) montrent que les semi-professionnels, les cadres intermédiaires, les contremaîtres et les travailleurs semi-qualifiés de bureau, ventes et services, se caractérisaient par un niveau de détresse psychologique plus élevé comparativement aux travailleurs non qualifiés.

Mentionnons finalement que plusieurs autres facteurs particuliers à chaque individu ont une influence sur la détresse psychologique. Les facteurs qui ne sont pas directement liés au travail, mais, qui ont été considérés dans un bon nombre d'études sont, **le sexe** (Mausner-Dorsch et Eaton, 2000; Vermeulen et Mustard, 2000; Marchand et al., 2003; McDonough, 2000; Reissman et al, 1999; Stansfeld et al., 1999; Fuhrer et al., 1999; Shigemi et al., 1997), **l'âge** (Mausner-Dorsch et Eaton, 2000; Vermeulen et Mustard, 2000; Marchand et al., 2003; McDonough, 2000; Reissman et al., 1999; Fuhrer et al., 1999), **le statut marital** (Mausner-Dorsch et Eaton, 2000; Vermeulen et Mustard, 2000; McDonough, 2000; Fuhrer et al., 1999), **la race** (Mausner-Dorsch et Eaton, 2000), **le niveau de scolarité** (Mausner-Dorsch et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Reissman et al., 1999), le revenu (Vermeulen et Mustard, 2000; McDonough, 2000), **les habitudes de vie** (Vézina et al, 1992), **l'exercice physique** (Schechter et al., 1997), **l'état de santé perçu** (Schechter et al., 1997) et **la consommation d'alcool** (Marchand et al., 2003; Taylor et al., 1997).

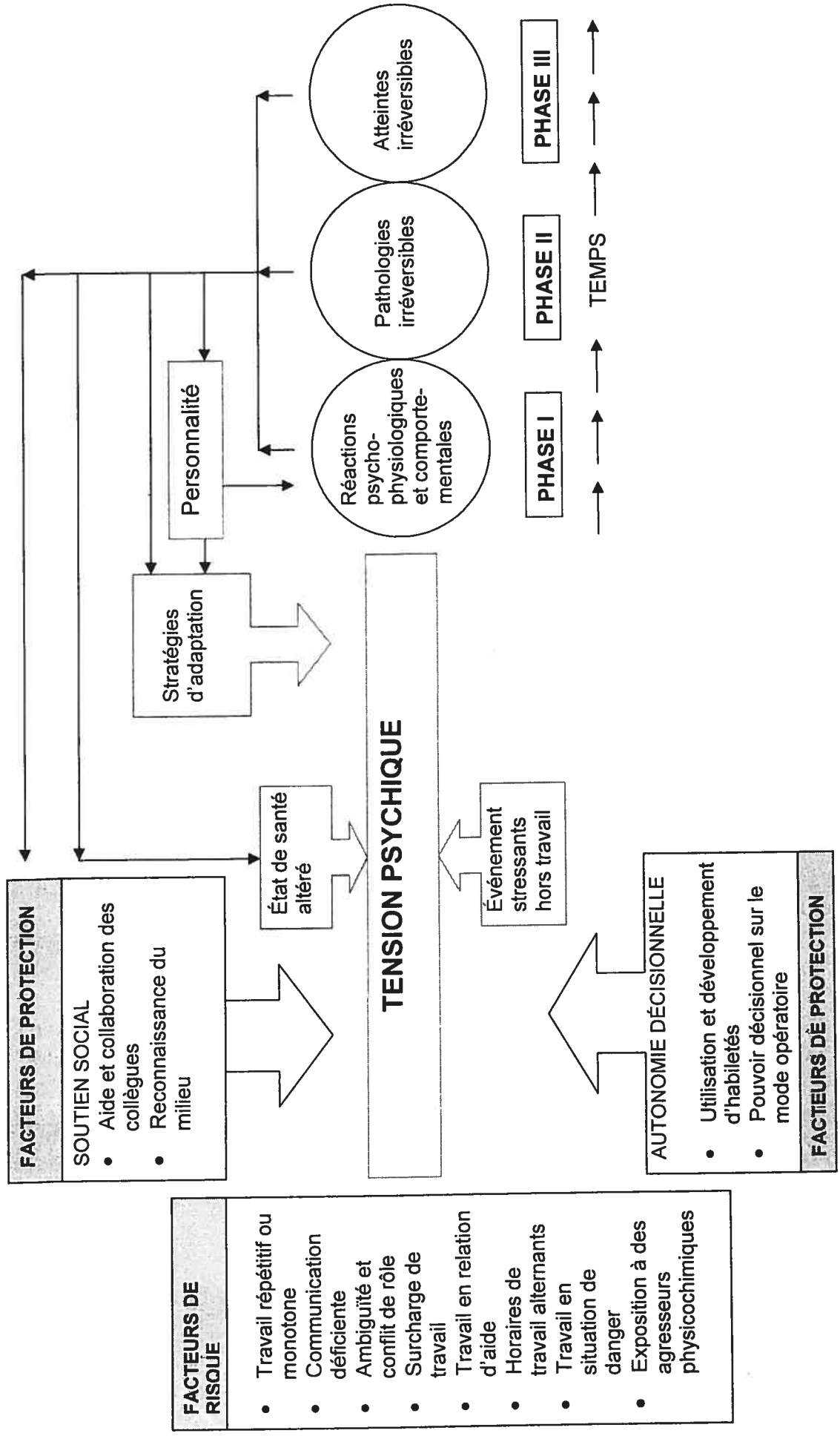
#### 1.2.1.4 Le modèle intégrateur

Dans les sections précédentes, nous avons présenté les principaux modèles explicatifs de la littérature et, plus particulièrement le modèle demandes-contrôle initialement développé par Karasek (1979), le modèle révisé demandes-contrôle-support (Karasek et Theorell, 1990) ainsi que le modèle déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist (1996). Il existe également un autre modèle important, celui de Vézina et al. (1992). Le modèle intégrateur de Vézina (1992) tente de regrouper l'ensemble des facteurs ayant un impact sur l'émergence de problèmes au niveau de la santé mentale chez les travailleurs. Le modèle intègre à la fois les composantes professionnelles et individuelles ayant une incidence néfaste sur la santé mentale, dans le but d'identifier les facteurs du milieu de travail pouvant porter atteinte à la santé au



travail pour, par la suite, poser une action préventive. Si nous regardons le modèle de plus près, les facteurs de risque qui le composent sont, le travail répétitif et monotone, la communication déficiente, l'ambiguïté et le conflit de rôle, la surcharge de travail, le travail en relation d'aide, les horaires de travail alternants, le travail en situation de danger et l'exposition à des agresseurs physico-chimiques. Les facteurs protégeant les travailleurs des effets néfastes, des situations problématiques du milieu de travail ou «facteurs de protection» sont le soutien social (aide et collaboration des collègues et reconnaissance du milieu de travail) et l'autonomie décisionnelle (utilisation et développement d'habiletés et pouvoir décisionnel sur le mode opératoire).

Figure 3 : Le modèle intégrateur



Source : Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A., Laurendeau, M-C. (1992). Pour donner un sens au travail : Bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail (chapitre 3, p. 75). Boucherville, Montréal : Éditeur Gaétan Morin.

Finalement, certaines variables individuelles sont prises en compte à l'intérieur du modèle, afin d'avoir un portrait complet des facteurs pouvant entraîner des problèmes de santé psychologique. Il s'agit des événements stressants hors travail, des caractéristiques individuelles (l'âge, le sexe, l'état de santé et la personnalité) et des stratégies personnelles d'adaptation aidant le travailleur à réduire la tension pour ainsi, faire face plus aisément aux événements stressants du travail (les stratégies cognitives, affectives et instrumentales, le soutien social et les habitudes de vie).

### **1.2.2 La recension des études portant sur les travailleurs spécialisés dans la vente**

Dans cette section, nous présenterons des études portant plus spécifiquement sur la catégorie professionnelle visée par notre étude, c'est-à-dire les travailleurs spécialisés dans la vente. Afin de pouvoir cerner les différents facteurs du travail pouvant expliquer la détresse psychologique, nous présenterons des études portant sur des échantillons de vendeurs et superviseurs aux ventes provenant de différentes industries. Les travailleurs du domaine de la vente occupent un rôle clé dans les organisations. Ils évoluent dans des environnements stressants et ont souvent plusieurs compétiteurs directs et indirects. Nous verrons que certains facteurs du travail sont particuliers chez cette catégorie professionnelle tels, le conflit et l'ambiguïté de rôle. En effet, les vendeurs, qui, par la nature de leurs fonctions ont de fréquents contacts avec les clients, doivent être compétitifs et agressifs tout en étant amicaux et dociles. Ils doivent satisfaire à la fois aux demandes internes et externes, c'est-à-dire rencontrer les demandes de l'organisation et répondre aux besoins des clients, ce qui crée des conflits et de l'ambiguïté au niveau des demandes et des attentes. Ils sont appelés à faire la vente d'un produit à plusieurs clients potentiels à l'intérieur d'un laps de temps limité. De plus, nous verrons qu'un certain nombre d'auteurs se sont attardés sur les méthodes de

contrôle de la force de vente, car les gestionnaires des ventes sont préoccupés autant par le contrôle des relations avec la clientèle (procédé) que par les résultats des ventes (performance).

### **1.2.2.1 Études portant sur des échantillons de vendeurs**

Pour débiter, précisons que peu d'études ont porté spécifiquement sur la détresse psychologique chez les vendeurs. Toutefois, plusieurs études ont porté sur des thématiques qui sont proches de la détresse psychologique telles les caractéristiques du travail et leurs effets sur divers indicateurs de performance comme la satisfaction au travail, l'engagement organisationnel, le stress et le burnout. Nous ferons, tout d'abord, un bref survol de ces études nous permettant de mieux connaître les caractéristiques du travail des vendeurs. Par la suite, nous présenterons la recension des quelques études touchant plus spécifiquement la détresse psychologique et les phénomènes y étant associés.

Churchill (1976) a examiné l'impact de plusieurs variables du climat organisationnel perçu (l'autonomie du salarié, la structure, la rémunération et les relations interpersonnelles, la proximité de la supervision, l'influence du vendeur sur la détermination des standards de supervision et la fréquence des communications entre les gestionnaires et les vendeurs) sur la satisfaction au travail. Les résultats montrent que le climat organisationnel est un facteur déterminant important du moral de la force de ventes. En effet, plus de 40% de la variation de la satisfaction au travail totale chez les vendeurs était expliquée par les sept variables de perception du climat organisationnel étudiées. Les vendeurs rapportent être plus satisfaits au travail lorsqu'ils perçoivent que leurs supérieurs immédiats encadrent plus étroitement leur travail, les orientent et les supportent. Dubinsky et Mattson (1979) ont étudié les effets du conflit et de l'ambiguïté de rôle sur la satisfaction et la performance au travail et

l'engagement organisationnel. Les résultats montrent que les vendeurs, qui par leurs fonctions doivent répondre à la fois aux demandes de l'organisation et de la clientèle, vivent du conflit et de l'ambiguïté de rôle. De plus, le conflit et l'ambiguïté de rôle sont inversement proportionnels à la satisfaction au travail, à la performance au travail et à l'engagement organisationnel. Michaels et Dixon (1994) ont mené une étude visant à évaluer les effets de trois variables modératrices potentielles (niveau de scolarité, poste occupé, cohésion de l'équipe de travail) sur la relation entre les stresseurs de rôle (ambiguïté et conflit de rôle) et les conséquences sur le travail (satisfaction au travail, engagement organisationnel et performance au travail). Les résultats montrent que chez les vendeurs, le niveau de scolarité et la cohésion de groupe amplifient les effets dysfonctionnels des stresseurs de rôle sur le niveau d'engagement organisationnel. Dans un même ordre d'idée, Sager (1994) a proposé et mis à l'épreuve un modèle d'analyse du stress au travail chez les vendeurs. Le modèle évalue l'effet des stresseurs (l'ambiguïté de rôle, la considération du directeur des ventes et le conflit de rôle) sur le stress au travail et ses conséquences possibles sur l'engagement organisationnel, la satisfaction au travail et l'intention de démissionner. Les résultats montrent que la considération du directeur a pour effet de réduire le conflit de rôle. Ensemble, le conflit de rôle et la considération du directeur ont une influence sur la satisfaction au travail. La satisfaction au travail, quant à elle, diminue le stress au travail et l'intention de démissionner. Précisons qu'une faible relation existe entre le stress au travail et l'intention de démissionner; l'engagement organisationnel médiatise cette relation. Finalement, l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail influencent l'intention de démissionner. Plus récemment, Zeytinoglu et al. (2004) ont analysé l'impact des conditions de travail des vendeurs occupant des emplois occasionnels et à temps partiel sur le stress et ses effets sur les lieux de travail (roulement, absentéisme, conflit au travail). Les auteurs soulignent que le marché du travail a été marqué par l'émergence d'une proportion élevée d'emplois à temps partiel et temporaires et que présentement, les postes au service à la clientèle

et dans le domaine des ventes au détail ont les plus haut taux de salariés occupant des emplois à temps partiel et temporaires. Les résultats de l'étude montrent que l'insécurité d'emploi, les quarts de travail courts et fragmentés, les heures de travail imprévisibles, le faible taux de salaire et de bénéfices chez les salariés occasionnels et à temps partiel dans le secteur du commerce au détail contribuent au stress et aux problèmes dans le milieu de travail (absentéisme, taux de roulement élevé, conflits au travail).

Poursuivons avec la présentation de la recension des études portant sur la détresse psychologique auprès d'échantillons de vendeurs. L'étude de Brisson et al. (2001), vise à décrire l'importance des contraintes psychosociales (demandes psychologiques élevées et faible latitude décisionnelle) reliées au développement de problèmes de santé mentale et physique auprès de la population active canadienne. Dans cette étude descriptive, les vendeurs ont obtenu un score moyen de latitude décisionnelle inférieur ou égal à la médiane de l'ensemble des Canadiens. Ce résultat a été observé autant du côté des hommes que des femmes. En ce qui concerne les demandes psychologiques, les résultats diffèrent entre les genres. En effet, chez les hommes, les vendeurs ont obtenu à la fois un score de demandes psychologiques supérieur à la médiane et un score de latitude décisionnelle inférieur à la médiane, ce qui situe les vendeurs dans le cadran le plus exposé selon le modèle de Karasek et Theorell. Toutefois, chez les femmes, les vendeuses ont obtenu à la fois des scores de demandes psychologiques et de latitude décisionnelle inférieurs à la médiane.

Narayanan et al. (1999) ont procédé à une étude des incidents stressants au travail dans trois occupations (employés cléricaux, professeurs de niveau universitaire et associés aux ventes) en utilisant une approche qualitative à questions ouvertes. L'étude s'est déroulée auprès de 387 employés dont 134 employés cléricaux, 124 professeurs et 130 travailleurs du domaine des ventes provenant de deux importants commerces de ventes de

détail. Les résultats obtenus montrent que les stressseurs et les stratégies d'adaptation diffèrent selon les occupations. Plus précisément, un manque de contrôle sur le travail et la surcharge de travail ont été rapportés plus fréquemment chez les employés cléricaux. En ce qui nous concerne, les sources de stress majeures chez le personnel des ventes étaient les conflits interpersonnels et la perte de temps et d'efforts. Les mécanismes employés pour faire face aux stressseurs par la majorité du personnel des ventes étaient de parler des problèmes avec les collègues et la famille, bref de rechercher du support social au travail et hors travail. Toutefois, les hommes font aussi appel à des méthodes centrées sur les problèmes, en prenant des actions directes, et, en parlant avec leur superviseur. Précisons également que les vendeurs plus âgés rapportaient des conflits interpersonnels plus fréquemment, alors que les plus jeunes rapportaient la perte de temps et d'efforts plus souvent.

Babakus et al. (1999) ont effectué une étude auprès de 203 vendeurs d'une importante entreprise de services américaine dans le but d'examiner la relation entre l'épuisement émotionnel, et les attitudes et le comportement de la force de ventes. Les résultats de l'étude montrent qu'il est pertinent de considérer l'épuisement émotionnel, qui est une composante centrale du *burnout*, dans les recherches auprès du personnel des ventes. Les auteurs ont conclu qu'il existe une relation négative significative entre l'épuisement émotionnel, la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel. Il serait également important, selon les auteurs, de considérer les effets directs et indirects des stressseurs de rôle dans le modèle conceptuel d'étude du personnel des ventes. Les résultats apportent également un support à la relation entre l'ambiguïté et le conflit de rôle, et l'engagement organisationnel, la satisfaction au travail, la performance et l'intention de démissionner qui sont des conséquences de l'épuisement émotionnel. En effet, des niveaux élevés d'ambiguïté et de conflit de rôle engendrent une augmentation de l'épuisement émotionnel chez les vendeurs.

Certains auteurs se sont intéressés à l'étude d'un aspect important de la prise de décision des gestionnaires en marketing, celui du contrôle de la force de ventes. En effet, les cadres aux ventes sont préoccupés par le développement des relations entre l'équipe des ventes et la clientèle (contrôle du procédé) ainsi que les résultats des ventes (contrôle du rendement). Dans cette perspective, les stratégies de contrôle seraient bénéfiques aux gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions car celles-ci leur permettraient d'entretenir de bonnes relations avec l'équipe des ventes et d'encourager les communications ouvertes, la collaboration, la créativité, l'initiative et la prise de risques. De plus, le contrôle est un outil avec lequel les gestionnaires peuvent influencer les comportements et les activités du personnel des ventes dans le but d'atteindre les objectifs corporatifs. Ainsi, Cravens et al. (2004) ont étudié l'impact du contrôle sur la satisfaction au travail, les stressés de rôle, l'épuisement émotionnel, l'engagement organisationnel, la performance et l'intention de démissionner. L'étude s'est effectuée auprès du personnel des ventes (n=1042) provenant d'un large éventail d'industries et de compagnies en mettant à l'épreuve une classification de combinaisons de quatre formes de contrôle (élevé, bureaucratique, restreint et faible). Les résultats obtenus suggèrent que les vendeurs qui évoluent dans un environnement où le contrôle est plus serré (contrôle élevé) performant mieux, sont plus satisfaits et ont des niveaux de stress et de *burnout* moins élevés que les vendeurs travaillant dans un environnement où les combinaisons de contrôle sont bureaucratique, restreinte ou faible. En somme, un faible contrôle était associé aux effets les moins favorables. Piercy et al. (2001) ont étudié les différences entre les approches de gestion adoptées par les cadres (hommes et femmes) dans le domaine des ventes. Plus spécifiquement, l'étude examine les stratégies de contrôle basées sur le comportement des gestionnaires et leurs conséquences sur les attitudes des vendeurs, le stress et l'impact sur le travail. Les résultats obtenus auprès d'équipes de ventes mixtes (n=214) démontrent que les femmes gestionnaires des ventes font davantage appel à des stratégies de



contrôle axées sur le comportement comparativement aux hommes gestionnaires. En effet, les équipes de ventes qui étaient dirigées par des femmes rapportaient des niveaux plus élevés d'engagement organisationnel et de satisfaction au travail (avec les superviseurs, collègues et la clientèle) ainsi que des niveaux plus bas d'ambiguïté de rôle, d'anxiété et de *burnout*. De plus, ces équipes de ventes démontraient des niveaux plus élevés d'appartenance à l'organisation et une plus faible propension à démissionner.

L'étude de Sand et Miyazaki (2000) avait pour but d'évaluer l'impact de différents types de support organisationnel à l'interne (assistance du superviseur, réunion d'équipe, rencontre en tête-à-tête, rencontre avec d'autres vendeurs, support émotionnel du patron, séminaire, programme de réduction de tension, programme de bien-être) et à l'extérieur de l'organisation (de la maison, affiliations religieuses et programmes récréationnels) sur le *burnout*. Selon les résultats obtenus, les sources de support interne et externe étudiées étaient, en majorité, négativement associées à cette problématique. Précisons toutefois que les réunions avec les autres vendeurs et les rencontres personnelles en tête-à-tête n'étaient pas associées à des niveaux moindres de *burnout*. De plus, la présence de support social externe à la maison était associée à un plus haut niveau de *burnout*. Les auteurs concluent que le support à l'extérieur de l'organisation ne serait pas la méthode idéale pour réduire ce problème de santé mentale, d'autant plus que cette forme de support n'est pas contrôlable au niveau de la gestion. Il semblerait également qu'un niveau élevé de revenu et de longues heures de travail soient associés avec des niveaux plus bas de *burnout*.

Beehr et al. (2000) ont mené une étude portant sur les stresseurs et le support social au travail en relation avec la tension psychologique, qui est un concept analogue à la détresse psychologique, et la performance au travail sur un échantillon de 198 vendeurs de livres (porte-à-porte). Précisons que les stresseurs au travail sont divisés en deux dimensions, soit : les stresseurs

chroniques génériques (la surcharge de travail et la charge de travail variable) et les stressseurs spécifiques à l'emploi (les évènements spontanés et les situations chroniques). Les résultats obtenus montrent que les stressseurs étaient annonciateurs de tension psychologique. L'indicateur de situations chroniques sous la dimension de stressseurs spécifiques à l'emploi était plus fortement relié à la tension psychologique. En effet, ces stressseurs étaient plus importants pour les vendeurs de porte-à-porte que les stressseurs génériques. Conséquemment, ils peuvent avoir évalué des aspects de l'emploi qui étaient plus importants que la surcharge de travail et la charge de travail variable. De plus, le support social des collègues dans un contexte de travail stressant était associé à la tension psychologique. Toutefois, la relation entre le support social et la performance est moins évidente et aucune évidence n'a été montrée quant à l'effet modérateur du support social sur la relation entre les stressseurs au travail et la tension individuelle et la performance.

Dans le même ordre d'idée, Borg et Kristensen (1999) ont effectué une importante recherche portant sur les demandes de l'environnement psychosocial de travail et la santé mentale (à l'aide du questionnaire SF-36 qui évalue la détresse psychologique) auprès de vendeurs Danois sur la route (n=1306). Les résultats des analyses psychosociales de l'environnement de travail suggèrent qu'un mauvais état de santé mentale chez les vendeurs est associé à certains facteurs de demande psychosociale : le nombre d'heures de travail par semaine, le nombre de clients par semaine, travail qui ne se déroule pas pendant le jour et un niveau élevé de demandes psychosociales perçues. À l'inverse, dormir à l'extérieur et la compétition avec les autres vendeurs ne semblaient pas influencer la santé mentale. De plus, passer de longues heures avec des clients semblait être positivement associé à la santé mentale. Toujours dans la même veine, la revue de littérature effectuée par Harris et al. (2003) visait à identifier les risques pour la santé auxquels les représentants des ventes dans l'industrie pharmaceutique font face. Selon les auteurs, le rôle du représentant des ventes est exigeant en temps et en énergie. Des facteurs

en lien avec l'environnement de travail ont été identifiés comme pouvant contribuer à augmenter le risque de stress : environnement de travail hostile, période de travail en solitaire et devoir transiger avec des clients difficiles. Étant donné la nature du rôle de représentant des ventes, les communications avec les collègues et les supérieurs peuvent être difficiles à maintenir, ce qui augmente le sentiment d'être isolé et la frustration chez cette catégorie de travailleurs.

### **1.2.2.2 Études portant sur des échantillons de superviseurs aux ventes**

Bien que peu nombreuses, quelques études portent sur les échantillons de chef des ventes. Cette sous-section en présentera quelques unes. Tout d'abord les résultats de l'étude de Brisson et al. (2001) dont nous avons fait mention précédemment, montrent que les directeurs des ventes ont obtenu un score moyen de demandes psychologiques égal ou supérieur à la médiane de l'ensemble des Canadiens. Ce résultat a été observé autant du côté des hommes que des femmes. Précisons que les femmes occupant des postes de directrice des ventes ont obtenu simultanément des niveaux de demandes psychologiques supérieurs et de latitude décisionnelle inférieurs à la médiane de l'ensemble des canadiens.

Torkelson et al. (2003) ont mené une étude visant à investiguer le stress perçu au travail en relation avec divers problèmes de santé physique et mentale (se sentir découragé face au futur, se sentir nerveux ou inquiet, maux de tête, difficulté à dormir, se sentir tendu, tristesse, se sentir faible en énergie, se sentir étourdi, palpitations du cœur) en tenant compte du sexe. Notons que dans le cas de la santé mentale, les indicateurs utilisés s'apparentent à ceux utilisés pour mesurer la détresse psychologique. L'étude s'est déroulée auprès de 281 hommes et femmes cadres et non-cadres d'un département des ventes dans une importante entreprise de télécommunications Suédoise. Les résultats

démontrent que pour les hommes et les femmes occupant des emplois similaires, le niveau hiérarchique plutôt que le sexe est relié au stress perçu. En effet, les cadres (hommes et femmes) percevaient une plus grande surcharge de travail et de conflits travail-famille que les non-cadres. Pour leur part, les non-cadres percevaient davantage de stress en lien avec la crainte de rationalisation des effectifs, d'information inadéquate (recevoir de l'information inadéquate concernant les changements qui affectent leur travail), la demande de connaissances (demande d'être à jour avec les nouvelles connaissances requises) et le manque de sens au travail. Au niveau du contrôle perçu, aucune différence n'a été rapportée entre les hommes et les femmes occupant un emploi similaire au même échelon dans la hiérarchie. Le contrôle perçu variait plutôt avec le niveau hiérarchique. En effet, les cadres percevaient un plus grand contrôle sur leur travail que les non-cadres. Finalement, en ce qui concerne la relation entre le stress et la santé, pour les non-cadres, les facteurs de stress identifiés étaient : l'insécurité par rapport à la performance, la mesure de la performance, la demande de connaissances, les relations avec les collègues et la crainte de rationalisation des effectifs. Pour ce qui est des cadres, une différence entre les genres a été notée. Plus précisément, du côté des femmes, en plus des facteurs cités précédemment viennent s'ajouter la surcharge de travail et les conflits travail-famille. Pour les hommes, le manque de contrôle sur le travail était annonciateur de problèmes de santé physique et mentale. En somme, même si les hommes et les femmes gestionnaires rapportaient peu de différences au niveau du stress perçu et aucune différence au niveau du contrôle perçu, ils diffèrent considérablement en ce qui concerne les facteurs qui prédisent les problèmes de santé physique et mentale. Lors d'une seconde étude, Torkelson et al. (2004) se sont intéressés à la relation entre les stratégies d'adaptation utilisées face aux difficultés (*coping*) et divers problèmes de santé physique et mentale (se sentir découragé face au futur, se sentir nerveux ou inquiet, maux de tête, difficulté à dormir, se sentir tendu, se sentir faible en énergie, se sentir étourdi, palpitations du cœur) en fonction du genre et du niveau hiérarchique. Les données provenaient d'un échantillon de

270 employés du département des ventes d'une compagnie de télécommunications Suédoise (dont 100 cadres et 179 non-cadres). Les résultats de la recherche suggèrent que les stratégies d'adaptation utilisées face aux problèmes étaient partiellement reliées au niveau hiérarchique. En effet, les cadres (hommes et femmes) faisaient appel à des stratégies similaires axées sur les problèmes. En ce qui concerne les non-cadres, précisons que les hommes avaient plus tendance que les femmes à faire appel à des stratégies axées sur les problèmes comme par exemple, planifier d'avantage et se désengager de l'alcool et des drogues. Les femmes non-cadres, quant à elles, s'orientaient plutôt vers des stratégies axées sur le support social telles chercher du support émotionnel et instrumental et se centrer davantage sur la ventilation des émotions.

### **1.3 SYNTHÈSE DE L'ÉTAT DES CONNAISSANCES**

Dans cette section, nous synthétiserons, sous forme de tableau, les facteurs professionnels ayant un impact sur la détresse psychologique, ainsi que les caractéristiques socio-démographiques hors travail devant être prises en considération.

**TABLEAU I : SYNTHÈSE DES FACTEURS EN LIEN AVEC LA DÉTRESSE  
PSYCHOLOGIQUE**

<b>FACTEURS PROFESSIONNELS</b>		
<b>Facteurs</b>	<b>Relations observées</b>	<b>Auteurs</b>
Demandes psychologiques du travail (élevées)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Brisson et al., 2001; Bourbonnais et al., 1996; Borg et Kristensen, 1999; Frese, 1999; de Jonge et al., 2000 (a) (b), Jex et Bliese, 1999; Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990, 2000; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Marchand et al., 2005; Narayanan et al., 1999; Sargent et Terry, 2000; Schechter et al. 1997; Shigemi et al., 1997; Stansfeld et al. 1999; Van Der Doef et Maes, 1999; Vermulen et Mustard, 2000; Vézina et al., 1992.
Demandes physiques au travail (élevées)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Jex et Bliese, 1999; Marchand et al., 2005.
Latitude décisionnelle (élevée)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Brisson et al., 2001; Bourbonnais et al., 1996; de Jonge et al., 2000 (a) (b), Jex et Bliese, 1999; Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990, 2000; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Narayanan et al., 1999; Sargent et Terry, 2000; Schechter et al. 1997; Stansfeld et al. 1999; Van Der Doef et Maes, 1999; Vermulen et Mustard, 2000.
Support social au travail (élevé)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Beehr et al., 2000; Fuhrer et al., 1999; Sand et Miyazaki, 2000; Taylor et al., 1997; Van Der Doef et Maes, 1999; Vézina et al., 1992.
Support social au travail (élevé)	Effet modérateur sur la relation entre les stressseurs au travail et la détresse psychologique.	Frese, 1999; Karasek et Theorell, 1990, 2000; Sargent et Terry, 2000; Stansfeld et al., 1999; Vermulen et Mustard, 2000.
Climat de travail (faible)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Ylipaavalniemi et al., 2005.
Horaire de travail (nuit ou alternant)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Knutsson et al., 1997; Marchand et al., 2003 (a); Marchand et al., 2005; Vézina et al., 1992.
Longues heures de travail	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Marchand et al., 2003 (a); Spurgeon et al., 1997; Jex et Bliese, 1999.
Ambiguïté et conflit de rôle	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Reissman et al., 1999; Vézina et al., 1992.

<b>FACTEURS PROFESSIONNELS</b>		
Insécurité d'emploi	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	McDonough, 2000; Swaen et al., 2004; Taylor et al., 1997; Reissman, 1999.
Surcharge de travail	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	De Jonge et al., 2000 (b); Vézina et al., 1992.
Conditions de travail dangereuses	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Vézina et al., 1992.
Récompenses intrinsèques et extrinsèques au travail	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	de Jonge et al., 2000 (a); Jex et Bliese, 1999; Narayanan et al., 1999; Sand et Miyazaki, 2000; Siegrist, 1996; Stansfeld et al. 1999;
Efficacité individuelle perçue	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Jex et Bliese, 1999.
Niveau occupationnel (élevé)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Bourbonnais et al., 1996; Brisson et al., 2001; Karasek, 1979; Stansfeld et al. 1999; Taylor et al., 1997; Vermulen et Mustard; 2000.

<b>TABLEAU SYNTHÈSE DE LA LITTÉRATURE SUR LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE CHEZ LES VENDEURS</b>		
<b>Facteurs</b>	<b>Relations observées</b>	<b>Auteurs</b>
Contrôle (élevé)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Churchill, 1979; Cravens et al., 2004; Piercy et al., 2001.
Insécurité d'emploi	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Torkelson, 2003; Zeytinglu et al., 2004.
Ambiguïté et conflit de rôle	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Babakus, 1999; Dubinsky et Mattson, 1979; Michaels et Dixon, 1994.
Contacts avec la clientèle (clients difficiles)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Harris et al., 2003
Situations chroniques spécifiques à l'emploi	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Beehr et al., 2000
Mesures de performance	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Torkelson et al., 2003.
Conflit interpersonnel (milieu hostile)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Harris et al., 2003; Narayanan et al., 1999; Torkelson, 2003; Tinchon, 2004.

Perte de temps et d'efforts	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Narayanan et al., 1999.
Support social (interne et externe)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Sand et Miyazaki, 2000.
Reconnaissance du supérieur	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Sager, 1994.
Surcharge de travail	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Narayanan et al., 1999.
Nombre d'heure de travail/semaine(élevé)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Borg et Kristensen, 1999.
Nombre de client par semaine (élevé)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Borg et Kristensen, 1999.
Demande perçue (élevée)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Borg et Kristensen, 1999.
Quart de travail (autre que le jour)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Borg et Kristensen, 1999.

<b>TABLEAU SYNTHÈSE DE LA LITTÉRATURE SUR LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE CHEZ LES SUPERVISEURS AUX VENTES</b>		
<b>Facteurs</b>	<b>Relations observées</b>	<b>Auteurs</b>
Contrôle sur le travail (faible)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Torkelson et al., 2003
Surcharge de travail (chez les femmes)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Torkelson et al., 2003
Conflit travail-famille (chez les femmes)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Torkelson et al., 2003



<b>FACTEURS SOCIODÉMOGRAPHIQUES ET HORS TRAVAIL</b>		
<b>Facteurs</b>	<b>Relations observées</b>	<b>Auteurs</b>
Sexe	Les femmes présentent plus de détresse psychologique.	Bourbonnais et al., 1996; Brisson et al., 2001; Fuhrer et al., 1999; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Reissman et al., 1999; Shigemi et al., 1997; Stansfeld et al., 1999; Vermulen et Mustard, 2000; Vézina et al., 1992.
Age	Les individus les plus jeunes présentent plus de détresse psychologique.	Fuhrer et al., 1999; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Reissman et al., 1999; Vermulen et Mustard, 2000.
Niveau de scolarité (élevé)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Bourbonnais et al., 1996; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Reissman et al., 1999; Reissman et al., 1999.
Niveau de scolarité (bas)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Wang, 2005.
Revenu (élevé)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Bourbonnais et al., 1996; McDonough, 2000; Vermulen et Mustard; 2000.
État civil	Les individus célibataires présentent plus de détresse psychologique	Fuhrer et al., 1999; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Vermulen et Mustard, 2000.
Événements de vie stressants (hors travail)	<b>Augmente</b> la détresse psychologique.	Bourbonnais et al., 1996; Vézina et al., 1992; Wang, 2005.
Soutien social hors travail (élevé)	<b>Diminue</b> la détresse psychologique.	Bourbonnais et al., 1996; Marchand et al., 2005; Vézina et al., 1992.
Origine ethnique	Les individus de race noire présentent plus de détresse psychologique.	Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; Taylor et al., 1997
Consommation d'alcool	Relation curvilinéaire avec la détresse psychologique.	Marchand et al., 2003 (b).

À travers cette synthèse de la littérature, nous pouvons remarquer que plusieurs facteurs au travail et hors travail ont une influence sur la détresse psychologique. Nous retrouvons un bon nombre de ces facteurs à l'intérieur du modèle conceptuel de Vézina et al. (1992), qui sont classifiés comme étant soit des facteurs de risque, soit des facteurs de protection. Les facteurs de risque font référence à des facteurs organisationnels (travail répétitif, ambiguïté et conflit de rôle, surcharge de travail, horaire de travail alternant), relationnel (communication déficiente), psycho-organique (exposition à des agresseurs physicochimiques) et au type d'emploi (travail en situation de danger, travail en relation d'aide). Les facteurs de protection définis par les auteurs sont l'autonomie décisionnelle et le support social, ils sont composés respectivement de deux dimensions. L'autonomie décisionnelle est définie par l'utilisation et le développement d'habiletés et le pouvoir décisionnel. En ce qui concerne le support social, il est défini par l'aide et la collaboration des collègues et la reconnaissance du milieu. Précisons également que le modèle de Vézina et al. (1992) intègre plusieurs facteurs hors travail pouvant avoir un effet sur la santé mentale des travailleurs. Il s'agit des événements stressants hors travail, des caractéristiques individuelles (sexe, âge, état de santé, personnalité) et des stratégies personnelles d'adaptation (les stratégies cognitives, affectives et instrumentales, le soutien social et les habitudes de vie). Tous ces facteurs cités entrent en jeu dans l'apparition des problèmes de santé mentale chez les travailleurs.

## CHAPITRE 2

### LE MODELE DE LA RECHERCHE

Cette partie, qui portera sur le modèle de notre recherche, sera divisée en deux sections. Dans un premier temps, nous présenterons la problématique de la recherche. Par la suite, nous exposerons le modèle conceptuel, ainsi que les hypothèses de la recherche. Nous définirons les différentes variables du modèle conceptuel et présenterons le modèle opératoire comprenant les indicateurs servant à les évaluer.

#### 2.1 LA PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE

Notre problématique de recherche est pertinente en relations industrielles étant donné la présence de plus en plus importante de détresse psychologique au travail, ses effets néfastes sur la santé des individus et les coûts engendrés par celle-ci. Nous avons choisi d'étudier l'impact de ce phénomène chez un groupe professionnel spécifique, soit les travailleurs spécialisés dans la vente. Jusqu'à maintenant, des recherches ont tenté d'éclaircir la relation entre les facteurs du travail et la catégorie occupationnelle auprès des cols blancs semi-qualifiés, les cols bleus, le personnel infirmier, les cadres de premier niveau et les cadres supérieurs. L'étude d'une catégorie professionnelle ayant des caractéristiques différentes, soit celle des travailleurs spécialisés de la vente, nous semble pertinente. En effet, notre étude nous permettra d'étudier une catégorie professionnelle où les taux de prévalence de détresse psychologique sont élevés (Roberts et Lee, 1993) et ainsi de mieux comprendre quels sont les facteurs du travail qui ont une incidence sur la détresse psychologique. Il sera également intéressant de comparer deux sous-groupes de la même catégorie professionnelle, soit les vendeurs en

comparaison avec les superviseurs aux ventes. En effet, plusieurs études liant la détresse psychologique et le niveau hiérarchique montrent que le niveau de détresse psychologique augmente à mesure que le niveau hiérarchique diminue (Bourbonnais et al., 1996; Brisson et al., 2001; Karasek, 1979; Stansfeld et al. 1999; Taylor et al., 1997; Vermulen et Mustard; 2000).

Différents modèles émergent de la littérature et de nombreuses études ont mis à l'épreuve ces modèles. Les principaux modèles explicatifs de la littérature sont le modèle demandes-contrôle initialement développé par Karasek (1979), le modèle révisé demandes-contrôle-support (Karasek et Theorell, 1990) et le modèle déséquilibre efforts-récompenses de Siegrist (1996).

Un autre modèle important est celui de Vézina et al. (1992). Ce modèle intégrateur, qui s'appuie sur une vaste revue de littérature, tente de regrouper l'ensemble des facteurs ayant un impact sur l'émergence de problèmes de santé mentale chez les travailleurs. Nous utiliserons ce modèle pour élaborer le cadre conceptuel de notre étude. Ainsi, nos variables indépendantes de nature professionnelle seront abordées en tant que facteurs de risque et facteurs de protection. Nous analyserons un certain nombre de caractéristiques du travail qui favorisent l'apparition ou l'aggravation de la détresse psychologique chez les vendeurs et chez les superviseurs aux ventes. L'identification de caractéristiques du travail aidera à la gestion des facteurs de risque et permettra d'intervenir de façon efficace pour prévenir la détresse psychologique et améliorer le bien-être de ce groupe professionnel.

## 2.2 LE MODÈLE CONCEPTUEL

Le modèle conceptuel de la présente étude s'appuie sur le modèle intégrateur de Vézina et al. (1992). En effet, il s'agit du modèle le plus englobant au niveau de la conceptualisation des variables à considérer dans l'étude de la détresse psychologique au travail. Ainsi, les variables indépendantes de notre modèle conceptuel, lesquelles renvoient à des facteurs professionnels, seront traitées sous l'angle des facteurs de risque et des facteurs de protection. Vézina et al. (1992) définissent les facteurs de risques comme étant : «(...) différents facteurs liés à l'organisation et à l'environnement de travail susceptibles de porter atteinte à la santé mentale des personnes exposées»(p. 58). De nombreux facteurs du travail étudiés dans l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998), sur laquelle les analyses statistiques seront basées, peuvent être identifiés comme étant des facteurs de risque puisque leurs effets néfastes sur la santé mentale ont été montrés dans les études empiriques référencées dans la revue de littérature. En partant des liens significatifs montrés dans les recherches théoriques et empiriques présentées dans la revue de littérature, nous justifions l'intégration des facteurs professionnels suivants dans notre modèle conceptuel : les demandes psychologiques du travail (élevées), le nombre d'heures de travail (longues heures de travail), l'irrégularité de l'horaire de travail, le statut d'emploi (insécurité d'emploi) et la rémunération au rendement. Précisons que plusieurs de ces facteurs de risque font partie intégrante du modèle de Vézina et al. (1992) tels la surcharge de travail et les horaires de travail alternant. Nous incluons deux autres facteurs de risque pertinents à notre étude. Il s'agit du travail sous tension avec le public et de la présence de violence au travail. Nous avons vu dans la revue de littérature, que les vendeurs qui évoluent dans des milieux de travail hostiles (Harris et al., 2003; Narayanan et al., 1999; Torkelson, 2003) et qui ont des contacts avec des clients difficiles (Harris et al., 2003) sont plus à risque d'expérimenter de la détresse psychologique. De plus, travail sous tension avec le public (Mackay, 2003; Joly, 2003) et de la présence

de violence au travail (Moskovakis, 2002; Mackay, 2003; Joly, 2003) ont été identifiés dans d'autres études comme étant des facteurs de risque associés à la détresse psychologique.

En ce qui concerne les facteurs de protection, Vézina et al. (1992) les définissent comme étant des: «(..) facteurs liés à l'organisation du travail qui peuvent diminuer cette tension psychique ou nerveuse.» (p. 61). Deux facteurs du travail largement documentés dans la revue de littérature concernant leurs bénéfices pour la santé mentale, et que l'on retrouve dans l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998), peuvent être identifiés comme étant des facteurs de protection. Il s'agit de l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle, qui sont les deux composantes de la latitude décisionnelle, et qui seront inclus dans le modèle conceptuel étant donné leur pertinence avec l'objet de notre recherche. Précisons que dans notre étude, les facteurs du travail, dits facteurs de protection, seront abordés en tant que variables indépendantes contrairement au modèle de Vézina et al. (1992) qui les conçoit comme variables modératrices. De cette façon, nous pourrions tester séparément l'effet direct des facteurs de protection sur la détresse psychologique. Il nous sera également possible de mettre à l'épreuve le modèle de Karasek et Theorell (1990) en analysant l'effet de l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et les facteurs de protection sur la détresse psychologique. En effet, bien que nous utilisons principalement le modèle de Vézina et al. (1992) pour notre étude, il nous paraît aussi intéressant de tester une hypothèse majeure du modèle de Karasek et Theorell (1990), lequel est reconnu comme étant très substantiel au niveau de l'impact de l'organisation du travail sur la santé mentale des travailleurs.

En ce qui concerne les variables modératrices, le support social au travail est une variable qui a largement été étudiée et la relation existant entre les facteurs du travail et la détresse psychologique demeure encore mitigée. Nous aurions souhaité évaluer cette variable dans le but d'en mesurer l'impact

sur la santé mentale des travailleurs spécialisés dans la vente. Cependant, cette variable n'a pas été évaluée et n'est donc pas disponible dans l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998). Par contre, nous utiliserons les données sur le soutien social hors travail, qui est inclus dans le modèle de Vézina et al. (1992) dans la catégorie des stratégies personnelles d'adaptation. Sur le sujet, les auteurs précisent que : «Ces différentes ressources du milieu familial et social peuvent aider l'individu à répondre aux fortes exigences de son milieu de travail et, par un soutien affectif approprié, à réduire l'impact du stress sur son état psychologique.» (p. 70). C'est pourquoi nous incluons le soutien social hors travail dans notre modèle conceptuel et il sera traité en tant que variable modératrice. D'autres variables seront également incluses dans cette catégorie soit, les tensions avec les enfants (événements stressants hors travail), l'activité physique et l'état de santé perçu, car nous supposons que ces variables pourraient atténuer ou renforcer la relation entre les facteurs du travail et la détresse psychologique.

En ce qui concerne la variable dépendante (détresse psychologique), elle a été l'objet de plusieurs études et elle est disponible dans l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998).

Un certain nombre de variables étudiées dans l'Enquête seront contrôlées car leur effet confondant a été démontré dans plusieurs études, soit le sexe, l'âge, l'état civil, la suffisance de revenu et le niveau de scolarité.

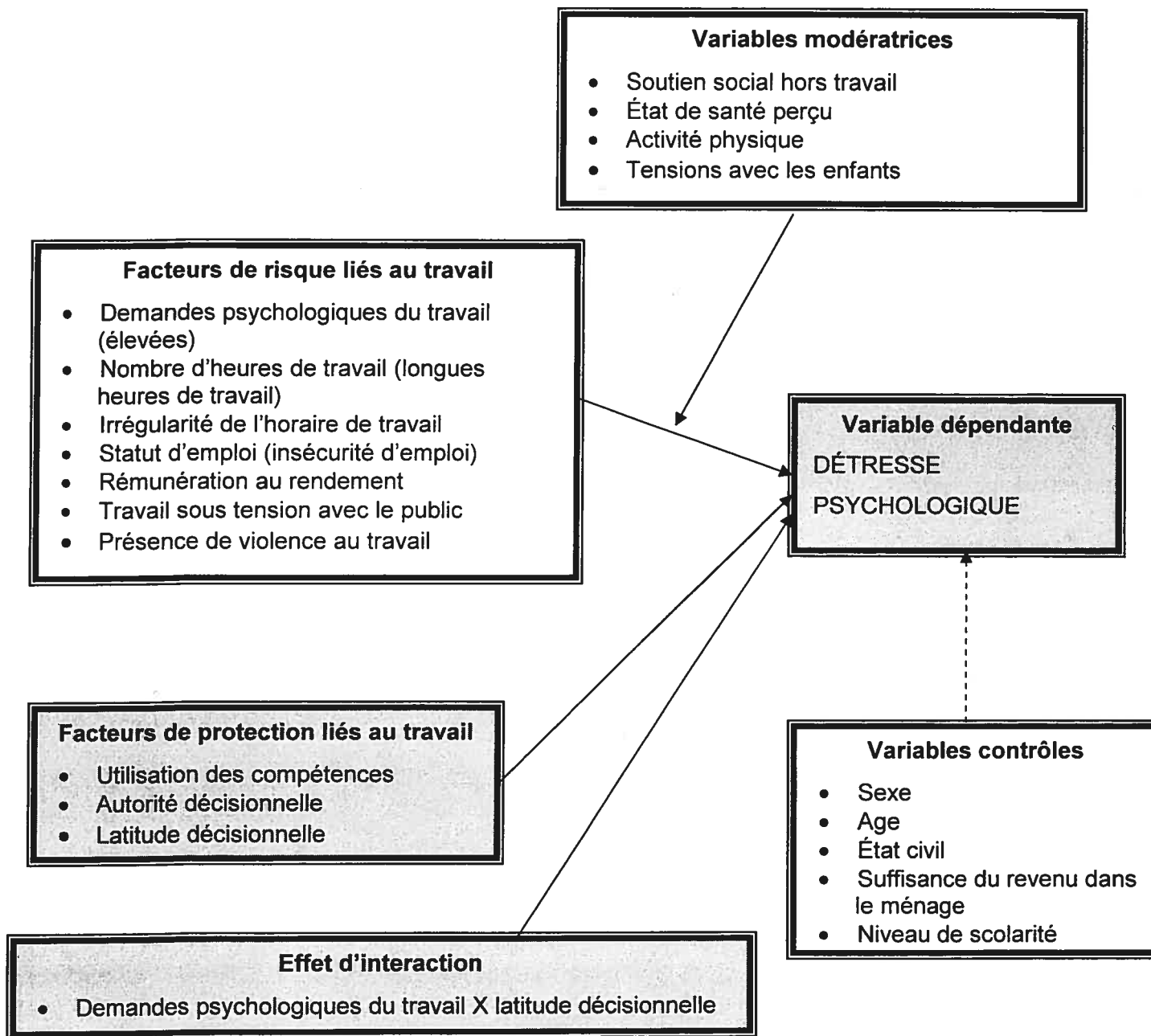
Étant donné que nous sommes intéressés à comparer les différences de facteurs du travail expliquant la détresse psychologique chez deux sous-groupes de la catégorie professionnelle des travailleurs spécialisés dans la vente, le modèle sera vérifié sur un sous-échantillon de vendeurs et sur un sous-échantillon de superviseurs aux ventes.

Précisons finalement que l'analyse de l'impact de d'autres facteurs du travail sur la détresse psychologique nous aurait permis de faire une étude plus complète de ce phénomène. En effet, l'inclusion de facteurs tels le conflit et l'ambiguïté de rôle, le support social au travail, les récompenses intrinsèques et extrinsèques et la pression au travail aurait été pertinente. Cependant, ces données ne sont pas disponibles dans l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998), ce qui nous empêche d'évaluer la relation entre tous les facteurs du travail pertinents et la détresse psychologique chez les travailleurs spécialisés dans la vente.

Afin de donner une illustration plus claire, la figure 4 présente de façon schématique les variables et les hypothèses de la recherche.



FIGURE 4 : LE MODÈLE CONCEPTUEL



## 2.3 LES HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Au total, quatre hypothèses de recherche ont été formulées de la façon suivante :

- H1 : Les facteurs de risque liés au travail, soit les demandes psychologiques du travail, le nombre d'heures de travail, un horaire de travail irrégulier ou imprévisible, le statut d'emploi insécure, la rémunération au rendement, le travail sous tension avec le public et la présence de violence au travail augmentent la détresse psychologique chez les vendeurs et les superviseurs aux ventes.
- H2 : Les facteurs de protection liés au travail, soit l'utilisation des compétences, l'autorité décisionnelle et la latitude décisionnelle, diminueront la détresse psychologique chez les vendeurs et les superviseurs aux ventes.
- H3 : Le soutien social hors travail, l'état de santé perçu, l'activité physique et les tensions avec les enfants auront un effet modérateur sur la relation entre les facteurs de risque liés au travail et la détresse psychologique.
- H4 : L'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) sera associée à la détresse psychologique chez les vendeurs et les superviseurs aux ventes.

## 2.4 QUESTION EXPLORATOIRE

Une question exploratoire a également été formulée de la façon suivante :

QE : En comparant les vendeurs et les superviseurs aux ventes, nous pourrions observer si les résultats suggèrent qu'il existe des différences quant aux facteurs de risque, de protection et modérateur associés à la détresse psychologique.

## CHAPITRE 3

### LA MÉTHODOLOGIE

Cette partie, qui traitera de la méthodologie de notre recherche. Nous exposerons tout d'abord le plan d'observation relatif aux données de notre recherche. Il sera ensuite question du plan d'analyse.

#### 3.1 LE PLAN D'OBSERVATION

Cette étude est basée sur les données secondaires provenant du volet 1998 de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec. Les diverses enquêtes sur le bien-être et l'état de santé de la population québécoise visent à recueillir des renseignements pouvant contribuer à la détermination des besoins des secteurs d'intervention prioritaires, à l'allocation des ressources ainsi qu'à l'évaluation des programmes. L'Enquête Sociale et de Santé du Québec version 1998 est en fait le prolongement de l'Enquête Santé Québec 1987 et de l'Enquête sociale et de santé effectuée en 1992-1993 car elle reprend en grande partie les mêmes thèmes et les mêmes mesures. Ainsi, elle assure un suivi de l'état de santé et de bien-être ainsi que les facteurs y étant associés. Tout comme l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998), le présent devis est de nature transversale. Précisons que l'Enquête de 1998 a également la particularité d'aborder plusieurs nouveaux sujets et d'approfondir certains aspects traités dans les enquêtes précédentes.

La collecte des données de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec de 1998 a débutée en janvier 1998 et a pris fin en décembre de la même année dans le but de tenir compte du caractère saisonnier des problèmes de santé et de certains comportements liés aux habitudes de vie. L'élaboration des

instruments ayant servi à la collecte des données, soit le questionnaire rempli par l'interviewer (QRI) et le questionnaire auto-administré (QAA), a nécessité la participation et la collaboration de plusieurs experts du milieu de la santé et des services sociaux. Ces instruments représentent en fait des versions améliorées et adaptées des questionnaires utilisés lors des enquêtes précédentes de 1987 et de 1992-1993. Le questionnaire auto-administré (QAA), qui reprend les sujets déjà présents dans les deux premières enquêtes, est destiné aux personnes âgées de 15 ans et plus à l'intérieur d'un ménage. Il comporte des questions sur la perception de l'état de santé, les habitudes de vie (usage du tabac, consommation d'alcool, de drogues ou d'autres substances psychoactives, alimentation, activité physique et poids corporel), l'autonomie décisionnelle au travail, diverses manifestations liées à la santé mentale et au suicide, l'environnement de soutien, la famille, certains comportements de santé propres aux femmes ainsi que sur les renseignements démographiques, socioéconomiques et socioculturels. De nouvelles questions portant sur le service Info-Santé CLSC, la sexualité et le problème auditif que constituent les acouphènes ont été incluses dans le QAA de 1998. De plus, la section sur le travail a été davantage élaborée et des questions sur les valeurs spirituelles ont été ajoutées. Pour ce qui est du questionnaire rempli par l'interviewer (QRI), une description n'est pas nécessaire puisque les données qui seront traitées dans la présente étude, à l'exception du nombre d'heures travaillées, sont essentiellement issues du questionnaire auto-administré.

L'Enquête Sociale et de Santé du Québec de 1998 a été menée auprès d'un échantillon se voulant représentatif de la population québécoise au niveau du sexe, de l'âge, et de la distribution géographique du lieu de résidence des répondants. Plus précisément, l'échantillon est composé de 11 986 ménages (pour un total de 30 386 personnes de tous âges) ayant d'abord répondu au questionnaire informatisé rempli par l'intervieweur (QRI). De ce nombre, 24 127 individus étaient âgés de 15 ans et plus et étaient donc admissibles au questionnaire auto-administré (QAA). Au total, 20 773 répondants forment

l'échantillon global, dont 936 travailleurs spécialisés dans la vente. Nous avons éliminé les répondants pour qui il y avait des données manquantes sur la variable à l'étude. Ainsi, les cas pour lesquels toutes les variables étaient présentes et les données valides ont été retenus pour constituer l'échantillon de notre recherche qui est composé de 196 superviseurs aux ventes et 634 vendeurs pour un total de 830 individus. Précisons qu'il s'agit tous de travailleurs actifs. À titre descriptif, dans le sous-groupe des superviseurs aux ventes, 66,3% sont des hommes alors que 33,7% sont des femmes, âgés en moyenne entre 40 et 44 ans, se positionne dans le 3<sup>e</sup> quintile quant à la scolarité relative et se situent dans la tranche moyenne supérieure en terme de suffisance de revenus dans le ménage. En ce qui concerne le sous-groupe composé des vendeurs, 54.4 % sont des hommes alors que 45.6 % sont des femmes, ils sont âgés en moyenne entre 35 à 39 ans, se positionne dans le 3<sup>e</sup> quintile quant à la scolarité relative et se situent également dans la tranche moyenne supérieure en terme de suffisance de revenus dans le ménage. Précisons finalement que nous avons présenté, dans la section traitant de l'objet de la recherche, la liste complète des codes, tirés de la Classification Canadienne des Professions (C.C.D.P., 1981), référant aux types d'emplois occupés par les sous-groupes professionnels composant notre échantillon.

### 3.2 LE MODÈLE OPÉRATOIRE

Le tableau II présente le modèle opératoire de la recherche composé des principaux concepts et de leurs indicateurs et mesures respectifs qui correspondent aux items du questionnaire sur les habitudes de vie et la santé de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998).

TABLEAU II  
LE MODÈLE OPÉRATOIRE

Concepts	Définitions conceptuelles	Indicateurs	Mesure
<b>Variables indépendantes Facteurs de risque liés au travail</b>			
Demandes psychologiques du travail (élevées)	Surcharge quantitative de travail (quantité de travail, contrainte de temps, pression au travail, etc.) et surcharge qualitative de travail (difficulté de la tâche, etc.).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mon travail exige d'aller très vite</li> <li>2. Mon travail exige de travailler très fort</li> <li>3. On ne me demande pas de faire une quantité excessive de travail</li> <li>4. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail</li> <li>5. Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres</li> <li>6. Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes</li> <li>7. Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'aie terminée, je dois alors y revenir plus tard</li> <li>8. Mon travail est très mouvementé</li> <li>9. Je suis souvent ralenti(e) dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur</li> </ol> <p>(Échelle de réponse en 4 points allant de «fortement en désaccord» à «fortement d'accord»)</p>	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Plus le score est élevé, plus fortes sont les demandes psychologiques (échelles allant de 9 à 36)</p>
Nombre d'heures travaillées	Nombre d'heures travaillées hebdomadairement par un individu.	1. Somme totale du nombre d'heures travaillées par semaine	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Nombre d'heures de travail par semaine</p>

Horaire de travail irrégulier ou imprévisible	Degré d'instabilité du quart de travail de l'individu.	Dans le cadre de votre emploi actuel, êtes-vous exposé(e) à un horaire irrégulier ou imprévisible?  1. Jamais 2. De temps en temps 3. Assez souvent 4. Tout le temps	<b>Type :</b> Ordinale  <b>Échelle :</b> a. Jamais b. De temps en temps c. Assez souvent d. Tout le temps
Statut d'emploi (insécurité d'emploi)	Emploi de type permanent ou autres.	Actuellement, votre travail est-il :  1. Permanent (temps plein ou temps partiel) 2. Autres (temporaire à durée déterminée, temporaire à durée indéterminée, autres)	<b>Type :</b> Ordinale (dichotomique) <b>Échelle :</b> 0. Permanent (temps plein ou temps partiel) 1. Autres (temporaire à durée déterminée, temporaire à durée indéterminée, autres)
Travail sous tension avec le public	Degré auquel l'individu subit des situations de tension avec le public.	Si votre travail vous amène à être en contact direct avec le public (patient, bénéficiaires, voyageurs, clients, étudiants, etc.), vivez-vous des situations de tension dans vos rapports avec ce public?  1. Sans contact avec le public 2. Jamais 3. Rarement 4. De temps en temps 5. Souvent 6. Très souvent	<b>Type :</b> Ordinale  <b>Échelle :</b> 1. Sans contact avec le public 2. Jamais 3. Rarement 4. De temps en temps 5. Souvent 6. Très souvent
Rémunération au rendement	Travail dont la rémunération partielle ou totale est déterminée en fonction du rendement au travail.	Dans le cadre de votre emploi actuel, êtes-vous exposé(e) à une rémunération au rendement (à la pièce, à la commission ou au bonus)?  1. Jamais 2. De temps en temps 3. Assez souvent 4. Tout le temps	<b>Type :</b> Ordinale  <b>Échelle :</b> 1. Jamais 2. De temps en temps 3. Assez souvent 4. Tout le temps
Violence au travail	Présence de violence verbale ou physique au travail.	Au cours des 12 derniers mois, au travail, avez-vous :  1. Subi de la violence physique? 2. Subi de l'intimidation? 3. Été l'objet de paroles ou de gestes à caractère sexuel non désiré?  (échelle de réponse en 4 points allant de «jamais» à «tout le temps»)	<b>Type :</b> Ordinale (dichotomique)  <b>Échelle :</b> 0. Non (jamais) 1. Oui (de temps en temps, souvent, très souvent)



<b>Variables indépendantes</b>			
<b>Facteurs de protection liés au travail</b>			
Utilisation des compétences	La variété du travail et la capacité, pour le travailleur, d'utiliser ses habiletés et ses qualifications et d'en développer de nouvelles.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles</li> <li>2. Mon travail exige un niveau élevé de qualifications</li> <li>3. Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité</li> <li>4. Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses</li> <li>5. Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes</li> <li>6. Au travail, j'ai l'opportunité de développer mes habiletés personnelles</li> </ol> <p>(échelle de réponse en 4 points allant de «fortement en désaccord» à «fortement d'accord»)</p>	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Plus le score est élevé, plus forte est l'utilisation des compétences (échelle de 6 à 24)</p>
Autorité décisionnelle	Possibilité, pour le travailleur, de choisir comment effectuer son travail et de participer aux décisions qui le concernent.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail</li> <li>2. Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome</li> <li>3. J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail</li> </ol> <p>(échelle de réponse en 4 points allant de «fortement en désaccord» à «fortement d'accord»)</p>	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Plus le score est élevé, plus forte est l'autorité décisionnelle (échelle allant de 3 à 12)</p>
Latitude décisionnelle	Combinaison des facteurs autorité et utilisation des compétences.	Moyenne statistique des deux facteurs utilisation des compétences et autorité décisionnelle	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Plus le score est élevé, plus forte est la latitude décisionnelle (échelle allant de 9 à 48)</p>
Effet d'interaction	Interaction entre les demandes psychologique du travail et la latitude décisionnelle	Produit de la sommation des demandes psychologiques du travail et de la latitude décisionnelle	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Plus le score est élevé, plus fort est l'effet d'interaction</p>

<b>Variables modératrices</b>			
Soutien social hors travail	Niveau de soutien apporté par des personnes significatives dans l'entourage familial ou social de l'individu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Présence d'une personne dans l'entourage pour se confier, parler librement de ses problèmes</li> <li>2. Nombre de confidents</li> <li>3. Présence d'une personne dans l'entourage qui peut nous aider quand on est mal pris</li> <li>4. Présence d'une personne dans l'entourage de qui on se sent proche ou qui est affectueuse envers soi</li> <li>5. Nombre de personnes proches et affectueuses</li> </ol>	<p><b>Type :</b> Continue</p> <p><b>Échelle :</b> Plus le score est élevé, plus grand est le soutien social hors travail (échelle allant de 0 à 15)</p>
Tensions avec les enfants	Consiste à déterminer si l'individu a des tensions dans ses relations avec ses enfants.	<p>(si oui) Comment décririez-vous les relations que vous avez avec eux?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aucun problème</li> <li>2. Presque pas de problèmes</li> <li>3. Des problèmes occasionnels</li> <li>4. Des problèmes fréquents</li> <li>5. Des problèmes constants</li> </ol>	<p><b>Type :</b> Ordinale</p> <p><b>Échelle :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aucun problème</li> <li>2. Presque pas de problèmes</li> <li>3. Des problèmes occasionnels</li> <li>4. Des problèmes fréquents</li> <li>5. Des problèmes constants</li> </ol>
État de santé perçu	L'auto évaluation qu'un individu fait de sa santé par rapport à un groupe de référence donné, soit des personnes du même âge.	<p>Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre santé est en général...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excellente</li> <li>2. Très bonne</li> <li>3. Bonne</li> <li>4. Moyenne</li> <li>5. Mauvaise</li> </ol>	<p><b>Type :</b> Ordinale</p> <p><b>Échelle :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excellente</li> <li>2. Très bonne</li> <li>3. Bonne</li> <li>4. Moyenne</li> <li>5. Mauvaise</li> </ol>
Activité physique	Le niveau d'activité physique d'un individu sur une période donnée.	<p>Combien de fois avez-vous pratiqué des activités physiques de 20 à 30 minutes par séance, dans vos temps libres, au cours des 3 derniers mois?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aucune fois</li> <li>2. Environ 1 fois</li> <li>3. Environ 2 à 3 fois par mois</li> <li>4. Environ 1 fois par semaine</li> <li>5. Environ 2 fois par semaine</li> <li>6. Environ 3 fois par semaine</li> <li>7. 4 fois ou plus par semaine</li> </ol>	<p><b>Type :</b> Ordinale</p> <p><b>Échelle :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aucune fois</li> <li>b. Environ 1 fois</li> <li>c. Environ 2 à 3 fois par mois</li> <li>d. Environ 1 fois par semaine</li> <li>e. Environ 2 fois par semaine</li> <li>f. Environ 3 fois par semaine</li> <li>g. 4 fois ou plus</li> </ol>

Variable dépendante			
Détresse psychologique	Niveau de souffrance psychique non spécifique	Niveau de détresse psychologique de la dernière semaine : mesuré par 14 items de l'index des symptômes psychiatriques d'Ilfeld (1976). Chacun des indicateurs est mesuré à l'aide d'une échelle de Likert en 4 points (jamais/très souvent).	<p><b>Type :</b> Métrique</p> <p><b>Échelle :</b> Niveau de détresse psychologique de la dernière semaine : mesuré par 14 items de l'index des symptômes psychiatriques d'Ilfeld (1976). Chacun des indicateurs est mesuré à l'aide d'une échelle de Likert en 4 points (jamais/très souvent). L'échelle a été construite à partir de la somme des indicateurs, chacun calibrés entre 0 et 100. Afin de corriger l'asymétrie dans la distribution des résultats, la racine carré a été appliquée afin d'obtenir une échelle de 0 à 10.</p>
Variables contrôles			
Sexe		0. Homme 1. Femme	<p><b>Type :</b> Nominale (dichotomique)</p> <p><b>Échelle :</b> 0. Homme 1. Femme</p>
Âge		1. Nombre d'années	<p><b>Type :</b> Ordinale</p> <p><b>Échelle :</b> Âge regroupé en 15 catégories</p>
État civil	Consiste à déterminer si l'individu a un(e) conjoint(e) ou non.	Avez-vous un (e) conjoint(e), un «chum» ou une «blonde»? 0. Non 1. Oui	<p><b>Type :</b> Nominale (dichotomique)</p> <p><b>Échelle :</b> 0. Non 1. Oui</p>
Suffisance du revenu dans le ménage	Basée sur trois éléments, soit le revenu total du	1. Très pauvre 2. Pauvre 3. Moyen inférieur	<p><b>Type :</b> Ordinale</p>

	ménage, le nombre de personnes composant le ménage ainsi que les seuils de faible revenu fixés selon la taille des ménages par Statistique Canada (1992) et reconduits pour le recensement de 1996.	4. Moyen supérieur 5. Supérieur	<b>Échelle :</b> 1. Très pauvre 2. Pauvre 3. Moyen inférieur 4. Moyen supérieur 5. Supérieur
Niveau de scolarité	Niveau de scolarité le plus haut ayant été complété par l'individu.	Dites-nous le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété : 0. Aucune scolarité ou uniquement l'école maternelle 1. Première année 2. Deuxième année 3. Troisième année 4. Quatrième année 5. Cinquième année 6. Sixième année 7. Septième année 8. Huitième année (secondaire 1) 9. Neuvième année (secondaire 2) 10. Dixième année (secondaire 3) 11. Onzième année (secondaire 4) 12. Douzième année (secondaire 5) 13. Études partielles dans le cégep, une école de métiers ou un collège commercial privé, un institut technique, une école de sciences infirmières, une école normale 14. Diplôme ou certificat d'études d'un programme technique au cégep, d'une école de métiers, d'un collège commercial privé, d'un institut technique, d'une école de sciences infirmières, d'une école normale. 15. Diplôme ou certificat d'études d'un programme général au cégep 16. Études partielles à l'université 17. Certificat(s) universitaire(s) de premier cycle acquis 18. Baccalauréat(s) acquis 19. Diplôme(s) en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire, en optométrie ou en chiropraxie acquis 20. Certificat(s) universitaire(s) de deuxième cycle 21. Maîtrise(s) acquise(s) 22. Doctorat(s) acquis	<b>Type :</b> Ordinale  <b>Échelle :</b> a. Premier quintile b. Deuxième quintile c. Troisième quintile d. Quatrième quintile e. Cinquième quintile

### 3.3 LE PLAN D'ANALYSE

En ce qui concerne le traitement statistique des variables présentées, précisons tout d'abord que l'analyse des résultats pour les vendeurs et pour les superviseurs aux ventes sera faite de façon séparée. Les analyses seront effectuées à l'aide du logiciel *Statistical Package for Social Science* (S.P.S.S.). Dans un premier temps, nous effectuerons des analyses univariées des variables afin d'obtenir une description des répondants composant nos échantillons par rapport à chacune des variables incluses dans le modèle conceptuel et opératoire. Par ces analyses, nous pourrions déterminer si la distribution des répondants suit une courbe normale pour chacune de nos variables. Par la suite, nous procéderons à des analyses bivariées avec la corrélation de Pearson dans le but de détecter les cas de colinéarité nous permettant de bien choisir les variables pertinentes à prendre en compte dans les analyses plus poussées, c'est-à-dire les analyses multivariées. C'est à l'aide de ces dernières analyses qu'il nous sera possible de vérifier ou non les hypothèses de notre recherche. Nous allons privilégier les analyses de régression multiples dans le cadre de notre étude.

## CHAPITRE 4

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans cette partie, nous présenterons les résultats de nos analyses statistiques et ce, en deux volets. Dans un premier temps, nous exposerons les résultats des analyses préliminaires, dont les analyses descriptives des variables étudiées ainsi que les résultats des analyses bivariées sous forme de matrice de corrélations. Ces étapes préliminaires permettront d'avoir une meilleure compréhension de notre échantillon. Par la suite, nous procéderons à la vérification de nos hypothèses en présentant les analyses de régression multiple.

#### 4.1 RÉSULTATS DES ANALYSES DESCRIPTIVES

Les résultats des analyses descriptives de nos variables (dépendante, indépendantes et modératrices/contrôles) seront présentés, respectivement dans les tableaux III, IV et V. Cette démarche nous permettra de dresser un portrait descriptif de notre échantillon et de faire ressortir les résultats les plus importants au niveau de leur distribution pour certaines variables.

Précisons que certaines variables comportent plus d'un indicateur. Les alphas de Cronbach de ces variables sont les suivants : détresse psychologique : 0.92, demandes psychologiques : 0.69, utilisation des compétences : 0.81, autorité décisionnelle : 0.81 et soutien social hors travail : 0.73.

**TABLEAU III**  
**STATISTIQUES DESCRIPTIVES DE LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE**

Variables	SUPERVISEURS (n=196)			VENDEURS (n=634)			Alpha de Cronbach
	Moyenne	Écart type	Minimum Maximum	Moyenne	Écart type	Minimum Maximum	
Détresse psychologique	3,34	2,19	,00 9,13	3,43	2,07	,00 9,76	0,92

En ce qui concerne la variable dépendante, nous devons nous rappeler que la détresse psychologique est mesurée par une adaptation des 14 items de l'index des symptômes psychiatriques de Ilfeld (1976) (à l'aide d'une échelle de Likert en 4 points). L'échelle a été construite à partir de la somme des indicateurs, chacun gradué entre 0 et 100. Afin de corriger l'asymétrie dans la distribution des résultats, la racine carré a été appliquée au score global ce qui engendre une échelle de 0 à 10. Ainsi, nous pouvons constater qu'au niveau de la détresse psychologique, les superviseurs aux ventes enregistrent une moyenne de 3,34 alors que les vendeurs obtiennent une moyenne légèrement plus élevée, soit 3,43.

Au niveau des facteurs de risque, le Tableau IV nous permet d'observer des moyennes relativement élevées, avec une légère nuance selon le niveau hiérarchique, pour les deux variables continues. En effet, pour les demandes psychologiques, nous retrouvons une moyenne de 23,54 pour les superviseurs aux ventes et de 21,89 pour les vendeurs. Toutefois, des écarts types de 4,11 et 4,17 respectivement indiquent la présence de variations à l'intérieur des sous-groupes. Pour ce qui est du nombre d'heures de travail, les superviseurs travaillent en moyenne beaucoup plus que les vendeurs (46,45 heures comparativement à 34,80 heures), mais les écarts types sont plus importants (13,91 et 12,71), ce qui indique de grandes variations entre les répondants. Concernant les variables dichotomiques, au niveau de la stabilité d'emploi, il existe une différence entre les deux sous-groupes. En effet, les superviseurs

occupent dans une proportion de 96.4% des emplois permanents comparativement à 87,9 % chez les vendeurs. En regard de la présence de violence au travail, les résultats se ressemblent pour les deux sous-groupes : 19,4% pour les superviseurs et 19,9% pour les vendeurs. De plus, en ce qui concerne les autres facteurs de risque, les résultats sont sensiblement les mêmes pour les superviseurs et les vendeurs. En effet, au niveau de l'irrégularité de l'horaire de travail, les moyennes sont respectivement de 2,20 et 2,25 (ce qui équivaut à «de temps en temps»). Pour ce qui est du travail sous tension avec le public, les moyennes sont respectivement de 4,45 et de 4,16 (ce qui équivaut à «de temps en temps») et finalement au niveau de la rémunération au rendement, les moyennes sont de 1,63 et 1,73 (ce qui équivaut à «de temps en temps»).



TABLEAU IV  
STATISTIQUES DESCRIPTIVES DES VARIABLES INDÉPENDANTES

Variables	Valeurs	SUPERVISEURS (n=196)					VENDEURS (n=634)					Alpha de Cronbach
		Fréquence	Moyenne rapport	Écart type	Minimum Maximum	Fréquence	Moyenne rapport	Écart type	Minimum Maximum			
Demandes psychologiques	---	---	23,54	4,11	11,00 35,00	---	21,89	4,17	9,00 36,00	0,69		
	---	---	46,45	13,91	8,00 90,00	---	34,80	12,71	2,00 75,00			
Irrégularité de l'horaire de travail	1	26,0%			1,00	27,7%			1,00			
	2	38,3%			4,00	36,6%			4,00			
	3	25,0%	2,20	0,95		20,0%		1,03				
	4	10,7%				16,2%						
Statut d'emploi (non permanent)	0	96,4%	0,0357	---	,00	87,9%			,00			
	1	3,6%			1,00	12,1%			1,00			
Rémunération au rendement	1	72,4%			1,00	67,5%			1,00			
	2	7,1%	1,63	1,11	4,00	8,0%			4,00			
	3	5,6%				5,7%		1,19				
	4	14,8%				18,8%						
Travail sous tension avec le public	1	2,0%				2,1%						
	2	1,0%				7,7%						
	3	18,9%	4,45	1,24	1,00	22,2%			1,00			
	4	36,2%			6,00	30,4%		1,32	6,00			
	5	11,7%				14,8%						
	6	30,1%				22,7%						
Présence de violence au travail	0	80,6%	0,1939	---	,00	80,1%			,00			
	1	19,4%			1,00	19,9%			1,00			
Utilisation des compétences	---	---	18,86	2,77	9,00 24,00	---	17,16	3,54	6,00 24,00	0,81		
	---	---	10,14	1,72	3,00 12,00	---	8,70	2,09	3,00 12,00	0,81		
Latitude décisionnelle	---	---	39,14	5,50	15,00 48,00	---	34,53	6,94	12,00 48,00			
	---	---				---						

TABLEAU V  
STATISTIQUES DESCRIPTIVES DES VARIABLES MODÉRATRICES ET CONTRÔLES

Variables	Valeurs catégories	SUPERVISEURS (n=196)					VENDEURS (n=634)					Alpha de Cronbach
		Fréquence	Moyenne rapport	Écart type	Minimum Maximum	Fréquence	Moyenne rapport	Écart type	Minimum Maximum			
Soutien social hors travail	16 catégories		8,76	3,95	0,00 15,00		8,82	3,77	0,00 15,00		0,73	
État de santé perçu	1	23,5%	2,22	0,87	1 4	19,6%	2,25	0,858	1			
	2	36,7%				43,1%			5			
	3	34,2%				30,3%						
	4	5,6%				6,8%						
	5	---				0,3%						
Activité physique	1	32,7%	3,19	2,05	1,00 7,00	24,1%	3,75	2,11	1,00			
	2	13,8%				10,1%			7,00			
	3	10,7%				11,0%						
	4	12,8%				14,2%						
	5	12,2%				15,6%						
	6	10,2%				11,8%						
	7	7,7%				13,1%						
Tensions avec les enfants	1	78,6%	1,34	0,74	1,00 5,00	82,5%	1,25	0,59	1,00			
	2	11,7%				11,2%			5,00			
	3	7,1%				5,7%						
	4	2,0%				0,5%						
	5	0,5%				0,2%						
Sexe (femme)	0	66,3%	0,3367		,00 1,00	54,4%	0,4558		,00			
	1	33,7%				45,6%			1,00			
Age	---	---	9,91	2,04	5 15	---	8,74	2,67	4 15			
État civil (en couple)	0	16,8%	0,8316		,00 1,00	36,1%	0,6388		,00			
	1	83,2%				63,9%			1,00			
Suffisance du revenu dans le ménage	1	2,6%	3,65	0,84	1 5	2,8%	3,60	0,90	1			
	2	5,1%				6,6%			5			
	3	28,1%				31,1%						
	4	53,6%				46,4%						
	5	10,7%				13,1%						
Niveau de scolarité	1 <sup>er</sup> quintile	14,8%	2,92	1,25	1 5	13,1%	3,11	1,28	1			
	2 <sup>e</sup> quintile	25,5%				20,7%			5			
	3 <sup>e</sup> quintile	25,5%				24,8%						
	4 <sup>e</sup> quintile	21,4%				24,8%						
	5 <sup>e</sup> quintile	12,8%				16,7%						

Quant aux facteurs de protection, nous pouvons observer que les superviseurs disposent en moyenne d'un niveau d'utilisation des compétences et d'autorité décisionnelle plus élevé que les vendeurs puisque les moyennes sont respectivement 18,86 et 10,14 pour les superviseurs et de 17,16 et de 8,70 pour les vendeurs.

Pour ce qui est des variables modératrices présentées au Tableau V, les résultats sont relativement similaires pour les superviseurs et les vendeurs. Au niveau de la variable du soutien social hors travail, les moyennes sont respectivement de 8,76 et 8,82. Les deux sous-groupes perçoivent leur santé comme étant très bonne (superviseurs= 2,22 et vendeurs=2,25) et ne vivent aucun problème au niveau des tensions avec les enfants (superviseurs= 1,34 et vendeurs=1,25). Quant à l'activité physique, les vendeurs participent à des activités physiques en moyenne une fois par semaine (3,75) alors que les superviseurs aux ventes se limitent en moyenne à une activité physique par mois (3,19).

Finalement, en ce qui concerne les variables contrôles, le sous-groupe de superviseurs aux ventes est composé à 33,7% de femmes tandis que le sous-groupe de vendeurs est composé à 45,6 % de femmes. La moyenne d'âge des superviseurs se situe entre 40 et 44 ans alors que les vendeurs sont âgés en moyenne entre 35 à 39 ans. Les deux sous-groupes se retrouvent dans le 3<sup>e</sup> quintile au niveau de la scolarité, ce qui équivaut à une scolarité moyenne (entre 9 à 15 ans de scolarité) et se situent dans la tranche moyenne supérieure en termes de suffisance de revenu dans le ménage. Précisons toutefois qu'au niveau de l'état civil, 83,2% des superviseurs et 63,9 % des vendeurs sont en couple.

## 4.2 ANALYSES BIVARIÉES

Les matrices des corrélations entre les variables, pour les superviseurs aux ventes et les vendeurs, sont présentées, respectivement, dans les tableaux VI et VII. Ces matrices nous permettront d'identifier les variables corrélées significativement avec la variable dépendante. De plus, nous pourrions relever, s'il y a lieu, des situations de colinéarité entre les différentes variables indépendantes, modératrices et contrôles.

Nous allons commenter, dans un premier temps, la matrice pour l'échantillon de superviseurs et, par la suite, celle de l'échantillon de vendeurs. Tout d'abord, chez les superviseurs (Tableau VI), au niveau des facteurs de risque, les demandes psychologiques ( $r= 0,237$ ,  $p<0.01$ ), l'irrégularité de l'horaire de travail ( $r= 0,170$ ,  $p<0.05$ ), le travail sous tension avec le public ( $r= 0,177$ ,  $p<0.05$ ) et la présence de violence au travail ( $r= 0,381$ ,  $p<0.01$ ) sont significativement associés avec la détresse psychologique. Plus précisément, les superviseurs aux ventes qui ont de fortes demandes psychologiques, un horaire de travail irrégulier et qui sont exposés aux pressions du public et à la violence au travail sont plus à risque de détresse psychologique. Par contre, aucun des facteurs de protection (utilisation des compétences, autorité décisionnelle, latitude décisionnelle) n'y est relié. Au niveau des variables modératrices, la perception de l'état de santé (mauvais) ( $r= 0,180$ ,  $p<0.05$ ) et les tensions avec les enfants ( $r= 0,182$ ,  $p<0.05$ ) sont positivement associées avec la détresse psychologique alors que le soutien social hors travail ( $r= -0,161$ ,  $p<0.05$ ) y est négativement associé. En ce qui concerne les variables contrôles, le sexe ( $r=0,160$ ,  $p<0.05$ ) est associé positivement à la détresse psychologique alors que l'âge ( $r=-0,244$ ,  $p<0.01$ ) et la suffisance de revenu dans le ménage ( $r=-0,145$ ,  $p<0.01$ ) y sont associés négativement. Ainsi, les superviseurs aux ventes qui sont jeunes, de sexe féminin, qui ont peu de soutien social à l'extérieur du travail, de faibles revenus, qui perçoivent leur état

de santé comme mauvais et qui vivent des tensions avec leurs enfants, ont une probabilité plus élevée de souffrir de détresse psychologique.

Chez les vendeurs, au niveau des facteurs de risque, les demandes psychologiques ( $r= 0,169$ ,  $p<0.01$ ), l'irrégularité de l'horaire de travail ( $r= 0,151$ ,  $p<0.01$ ), la rémunération au rendement ( $r= 0,096$ ,  $p<0.05$ ), le travail sous tension avec le public ( $r= 0,091$ ,  $p<0.05$ ) et la présence de violence au travail ( $r= 0,202$ ,  $p<0.01$ ) sont corrélées significativement avec la détresse psychologique. Ainsi, les vendeurs qui ont de fortes demandes psychologiques, un horaire de travail irrégulier, qui sont rémunérés en fonction de leur rendement, qui sont exposés aux pressions du public et à de la violence au travail sont plus à risque de détresse psychologique. Par contre, aucun des facteurs de protection (utilisation des compétences, autorité décisionnelle, latitude décisionnelle) n'y est relié. Au niveau des variables modératrices, la perception de l'état de santé (mauvais) ( $r= 0,231$ ,  $p<0.01$ ) est positivement associée à la détresse psychologique alors que le soutien social hors travail ( $r= -0,134$ ,  $p<0.01$ ) y est négativement associé. En ce qui concerne les variables contrôles, le sexe ( $r=0,096$ ,  $p<0.05$ ) est associé positivement à la variable dépendante alors que l'état civil ( $r=-0,101$ ,  $p<0.05$ ) y est associé négativement. Ainsi, les vendeurs, de sexe féminin, sans conjoint, qui ont un faible soutien social à l'extérieur du travail et qui perçoivent leur état de santé comme mauvais sont significativement plus susceptibles de souffrir de détresse psychologique.

Finalement, au niveau des situations de colinéarité, nous en dénotons deux. En effet, nous en retrouvons une entre les variables de latitude décisionnelle et l'utilisation des compétences (superviseurs :  $r= 0,858$ ; vendeurs :  $r= 0,871$ ) et une seconde entre la latitude décisionnelle et l'autorité décisionnelle (superviseurs :  $r= 0,911$ ; vendeurs :  $r= 0,899$ ). Toutefois, la très grande force de ces corrélations s'explique par le fait que la latitude décisionnelle correspond à la moyenne statistique de ces deux facteurs de

protection. Il faudra donc s'assurer que la latitude décisionnelle n'est pas incluse dans la même analyse avec l'utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle.

TABLEAU VI: MATRICE DES CORRÉLATIONS ENTRE LES VARIABLES (SUPERVISEURS)

	Détresse psychologique	Demandes psychologiques	Nombre d'heures travaillées	Irrégularité de l'horaire de travail	Statut d'emploi	Rémunération au rendement	Pression du public	Violence au travail	Utilisation des compétences	Autorité décisionnelle	Latitude décisionnelle	Soutien social hors travail	Etat de santé perçu	Fréq. activité physique	Tension avec les enfants	Sexe	Age	Etat civil	Suffisance du revenu	Scolarité relative
Détresse psychologique	1																			
Demandes psychologiques	0,237**	1																		
Nombre d'heures travaillées	-0,054	0,172*	1																	
Irrégularité de l'horaire de travail	0,170*	0,160*	0,072	1																
Statut d'emploi	0,013	-0,045	-0,01	-0,041	1															
Rémunération au rendement	-0,025	-0,103	0,051	0,174*	-0,034	1														
Pression du public	0,177*	0,186**	0,071	0,157*	-0,048	-0,001	1													
Violence au travail	0,381**	0,243**	-0,106	0,099	-0,094	0,002	0,114	1												
Utilisation des compétences	-0,009	0,208**	0,104	0,220**	-0,05	0,146*	-0,002	-0,143*	1											
Autorité décisionnelle	0,029	-0,006	0,161*	0,180*	-0,096	0,149*	-0,037	-0,139	0,570**	1										
Latitude décisionnelle	0,014	0,101	0,153*	0,223**	-0,085	0,166*	-0,024	-0,159*	0,858**	0,911**	1									
Soutien social hors travail	-0,161*	-0,109	-0,076	0,009	0,012	-0,056	0	-0,022	0,074	-0,03	0,018	1								
Etat de santé perçu	0,180*	-0,013	-0,012	-0,03	-0,017	0,037	0,184**	0,114	-0,072	-0,021	-0,049	-0,119	1							
Fréq. activité physique	0,02	-0,106	-0,125	0,027	0,143*	0,005	-0,045	-0,072	0,016	-0,091	-0,049	0,147*	-0,243**	1						
Tension avec les enfants	0,182*	0,03	0,137	0,024	0,134	-0,013	-0,045	-0,104	-0,011	0,03	0,013	-0,059	0,113	-0,047	1					
Sexe	0,160*	-0,083	-0,261**	-0,245**	0,096	-0,13	-0,032	0,006	-0,143*	-0,078	-0,121	0,011	-0,043	0,001	0,065	1				
Age	-0,244**	0	0,065	0,01	0,036	0,148*	0,134	-0,257**	-0,005	0,043	0,024	-0,091	0,075	-0,069	-0,091	-0,101	1			
Etat civil	-0,075	-0,01	-0,038	-0,033	0,013	-0,016	-0,123	-0,055	0,13	0,125	0,143*	-0,118	0,114	-0,191**	0,134	0,003	-0,007	1		
Suffisance du revenu	-0,145*	-0,011	0,027	-0,006	0,147*	0,029	-0,104	-0,056	0,102	0,085	0,104	0,054	-0,006	0,031	-0,036	-0,075	0,002	0,202**	1	
Scolarité relative	0,003	0,09	-0,11	0,036	-0,009	-0,026	-0,016	-0,071	0,161*	0,124	0,158*	0,134	-0,096	0,126	0,052	-0,031	0,055	-0,051	0,178*	1

\*\* p &lt; 0,01

\* p &lt; 0,05

TABLEAU VII: MATRICE DES CORRÉLATIONS ENTRE LES VARIABLES (VENDEURS)

	Détresse psychologique	Demandes psychologiques	Nombre d'heures travaillées	Irrégularité de l'horaire de travail	Statut d'emploi	Rémunération au rendement	Pression du public	Violence au travail	Utilisation des compétences	Autonomie décisionnelle	Latitude décisionnelle	Soutien social hors travail	Etat de santé perçu	Fréq. activité physique	Tension avec les enfants	Sexe	Age	Etat civil	Suffisance du revenu	Socialité relative
Détresse psychologique	1																			
Demandes psychologiques	0,169**	1																		
Nombre d'heures travaillées	-0,009	0,325**	1																	
Irrégularité de l'horaire de travail	0,151**	0,165**	0,035	1																
Statut d'emploi	-0,006	-0,103**	-0,278**	0,021	1															
Rémunération au rendement	0,096*	0,071	0,137**	0,268**	-0,042	1														
Pression du public	0,091*	0,256**	0,090*	0,168**	-0,043	0,192**	1													
Violence au travail	0,202**	0,168**	-0,063	0,135**	0,008	0,005	0,127**	1												
Utilisation des compétences	0,054	0,332**	0,324**	0,174**	-0,129**	0,186**	0,128**	-0,047	1											
Autonomie décisionnelle	-0,051	0,135**	0,310**	0,129**	-0,215**	0,176**	0,099*	-0,115**	0,581**	1										
Latitude décisionnelle	0,003	0,264**	0,355**	0,167**	-0,194**	0,204**	0,133**	-0,091*	0,871**	0,899**	1									
Soutien social hors travail	-0,134**	-0,070	-0,103**	0,021	0,051	0,070	-0,042	0,009	0,063	0,010	0,033	1								
Etat de santé perçu	0,231**	0,058	-0,071	0,008	-0,014	0,023	-0,009	0,098*	-0,030	-0,030	-0,037	0,024	1							
Fréq. activité physique	-0,069	-0,133**	-0,048	-0,008	0,031	0,052	-0,056	-0,036	0,009	0,024	0,012	0,038	-0,160**	1						
Tension avec les enfants	0,076	0,156**	0,156**	-0,007	-0,032	0,049	0,027	0,013	0,065	0,017	0,046	-0,067	0,090*	-0,083*	1					
Sexe	0,096*	-0,079*	-0,288**	-0,075	0,125**	-0,111**	-0,056	0,084*	-0,068	-0,182**	-0,140**	0,115**	0,034	-0,121**	0,010	1				
Age	-0,070	0,109**	0,206**	0,011	-0,192**	0,112**	0,092*	-0,125**	0,255**	0,268**	0,291**	-0,024	0,055	-0,222**	0,065	-0,052	1			
Etat civil	-0,101*	0,127**	0,234**	0,029	-0,173**	0,078*	0,111**	-0,111**	0,203**	0,175**	0,211**	-0,040	-0,001	-0,191**	0,225**	-0,017	0,483**	1		
Suffisance du revenu	-0,034	0,130**	0,136**	0,017	-0,088*	0,180**	0,112**	-0,035	0,151**	0,153**	0,179**	0,025	-0,013	0,037	0,027	-0,096*	0,136**	0,198**	1	
Socialité relative	-0,018	-0,013	-0,074	0,091*	0,058	0,143**	-0,027	0,045	0,055	0,013	0,037	0,060	-0,098*	0,208**	-0,075	-0,094*	-0,027	-0,116**	0,104**	1

\*\* p &lt; 0.01

\* p &lt; 0.05



TABLEAU VIII  
PRINCIPALES CORRÉLATIONS ENTRE LES VARIABLES ÉTUDIÉES

VARIABLES INDÉPENDANTES	VARIABLE DÉPENDANTE : DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE	
	SUPERVISEURS	VENDEURS
<b>Facteurs de risque</b>		
Demandes psychologiques	0,237**	0,169**
Nombre d'heures de travail	-0,054	-0,009
Irrégularité de l'horaire de travail	0,170*	0,151**
Statut d'emploi	0,013	-0,006
Rémunération au rendement	-0,025	0,096*
Travail sous tension avec le public	0,177*	0,091*
Présence de violence au travail	0,381**	0,202**
<b>Facteurs de protection</b>		
Utilisation des compétences	-0,009	0,054
Autorité décisionnelle	0,029	-0,051
Latitude décisionnelle	0,014	0,003

VARIABLES MODÉRATRICES	VARIABLE DÉPENDANTE : DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE	
	SUPERVISEURS	VENDEURS
Soutien social hors travail	-0,161*	-0,134**
État de santé perçu	0,180*	0,231**
Activité physique	0,020	-0,069
Tension avec les enfants	0,182*	0,076

VARIABLES CONTRÔLE	VARIABLE DÉPENDANTE : DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE	
	SUPERVISEURS	VENDEURS
Sexe	0,160*	0,096*
Age	-0,244**	-0,070
État civil	-0,075	-0,101*
Suffisance de revenu	-0,145*	-0,034
Niveau de scolarité	0,003	-0,018

\*\* p < 0.01

\* p < 0.05

### 4.3 RÉSULTATS DES ANALYSES MULTIVARIÉES

Les résultats des analyses de régression multiple, pour les superviseurs et les vendeurs, sont résumés respectivement dans les tableaux IX et X. Les premiers modèles regroupent toutes les variables de notre modèle conceptuel. Il est à noter que la différence entre les modèles 1(a) et 1(b) tient au fait que dans le premier cas, nous testons deux facteurs de protection différents (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) et dans l'autre, nous testons la moyenne statistique des deux facteurs de protection (latitude décisionnelle). Le modèle 1(a) est consistant avec le modèle de Vézina et al. (1992) tandis que le modèle 1(b) nous permet de vérifier l'hypothèse du modèle de Karasek et Theorell (1979). En regard des deuxièmes modèles, ils regroupent les variables incluses dans le premier modèle mais y intègrent également les variables d'interactions entre les facteurs de risque et les variables modératrices, qui ont un effet significatif sur la détresse psychologique. Il est à noter que les coefficients de régression sont non standardisés. Nous pourrions ainsi comparer les coefficients entre les deux sous groupes.

#### 4.3.1 Résultats des analyses multivariées chez les superviseurs

Les premiers modèles d'analyse présentent les effets principaux de toutes les variables de notre modèle conceptuel sur la variable dépendante. Pour ce qui est des résultats chez les superviseurs, dans le modèle 1(a), nous pouvons constater qu'au niveau des facteurs de risque, les demandes psychologiques ( $B= 0.76, p<0.05$ ), l'irrégularité de l'horaire de travail ( $B= 0.308, p<.05$ ) et la présence de violence au travail ( $B=1,559, p<.01$ ) sont significativement et positivement corrélés à la détresse psychologique. En ce qui concerne les variables modératrices, l'état de santé perçu (mauvais) ( $B= 0.390, p<.05$ ) et la présence de tension avec les enfants ( $B= 0.472, p<.05$ ) sont

positivement associés à la détresse psychologique. Nous remarquons également une association négative au niveau du soutien social hors travail ( $B = -0.084$ ,  $p < .05$ ). Finalement, pour ce qui est des variables contrôles, le sexe (féminin) ( $B = 0.790$ ,  $p < .05$ ) est relié de façon positive à la détresse psychologique alors que l'âge ( $B = -0.192$ ,  $p < .01$ ) y est relié négativement.

Dans le modèle 1(b), nous avons voulu vérifier l'effet de la latitude décisionnelle, qui est la somme des deux premiers facteurs de protection (utilisation des compétences et autorité décisionnelle). En comparant les résultats, nous pouvons constater que les corrélations sont similaires au modèle 1(a), sauf pour les demandes psychologiques qui ne sont pas corrélés significativement à la détresse psychologique. De plus, nous remarquons que le sexe est plus fortement corrélé à la variable dépendante ( $B = 0.813$ ,  $p < .05$ ).

Nous avons par la suite intégré à l'ensemble des variables du modèle 1, les diverses variables d'interactions possibles, soit celle reliée à notre quatrième hypothèse ainsi que celle découlant de notre hypothèse troisième sur nos variables modératrices, dans le but de vérifier si celles-ci sont significativement reliées à la variable dépendante. Les résultats sont présentés dans les modèles 2 et 3.

**Tableau IX : Résultats des analyses multivariées pour les superviseurs**

Superviseurs n=196

	Modèle 1(a)	Modèle 1 (b)	Modèle 2	Modèle 3
<b>Variables</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>Facteurs de risque</b>				
Demandes psychologiques	0,076*	0,066	0,062	0,075*
Nombre d'heures de travail	-0,006	-0,005	-0,003	-0,005
Irrégularité de l'horaire de travail	0,308*	0,307*	0,297	0,275
Statut d'emploi (non permanent)	0,472	0,439	0,409	0,609
Rémunération au rendement	-0,009	-0,016	-0,027	0,004
Travail sous tension avec le public	0,177	0,176	0,173	0,170
Présence de violence au travail	1,559**	1,597**	1,588**	1,649**
<b>Facteurs de protection</b>				
Utilisation des compétences	-0,019			-0,015
Autorité décisionnelle	0,140			0,140
Latitude décisionnelle		0,033	0,030	
<b>Variables modératrices</b>				
Soutien social hors travail	-0,084*	-0,088*	-0,085*	-0,090*
État de santé perçu	0,390*	0,392*	0,385*	0,415*
Activité physique	0,102	0,096	0,092	0,113
Tensions avec les enfants	0,472*	0,481*	0,501**	0,444*
<b>Variables contrôles</b>				
Sexe (femme)	0,790*	0,813**	0,722*	0,823**
Age	-0,192**	-0,187**	-0,186**	-0,194**
État civil (en couple)	-0,433	-0,452	-0,667	-0,515
Suffisance du revenu	-0,246	-0,245	-0,240	-0,271
Scolarité relative	0,063	0,064	0,036	0,062
<b>Effet d'interaction</b>				
Interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle			-0,011*	
Interaction entre la rémunération au rendement et l'état de santé perçu				-0,307*
	F=5,580**	F=5,867**	F=5,666**	F=5,876**
	R <sup>2</sup> = 0,297	R <sup>2</sup> = 0,298	R <sup>2</sup> = 0,313	R <sup>2</sup> = 0,310

Note: \*\*p&lt;0,01

\*p&lt;0,05

Nous avons tout d'abord vérifié l'effet d'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle. Les résultats de l'analyse, présentés dans le modèle 2, montrent que l'interaction s'est avérée significative ( $B = -0.011$ ,  $p < .05$ ) pour les superviseurs. En ce qui concerne les autres variables du modèle, nous pouvons constater qu'une partie des corrélations demeurent similaires aux modèles précédents. Au niveau des facteurs de risque du travail, uniquement la violence au travail est corrélée à la détresse psychologique ( $B = 1.588$ ,  $p < .01$ ), alors que les demandes psychologiques et l'irrégularité de l'horaire de travail ne sont plus corrélés significativement. Au niveau des variables modératrices et contrôles, les corrélations sont similaires au modèle précédent. En ce qui concerne les effets modérateurs significatifs, le coefficient d'interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle est significatif et négatif ( $B = -0.011$ ,  $p < 0.05$ ). Cette relation suggère que les superviseurs des ventes qui ont des demandes psychologiques élevées tout en ayant une forte latitude décisionnelle souffrent significativement moins de détresse psychologique.

Le modèle 3 présente les variables de notre modèle conceptuel auquel nous avons ajouté la seule variable d'interaction significative découlant de nos variables modératrices. En effet, chez les superviseurs, une seule variable d'interaction s'est révélée significative, soit celle entre la rémunération au rendement et l'état de santé perçu (mauvais) ( $B = -0.307$ ,  $p < .05$ ). La relation suggère une diminution de l'effet de l'état de santé perçu lorsque la fréquence de la rémunération au rendement s'élève. Pour les autres variables, nous pouvons constater que la majorité des variables qui s'étaient avérées significativement associées à la détresse psychologique dans le premier modèle le sont toujours. En effet, au niveau des facteurs de risque, les demandes psychologiques ( $B = 0.075$ ,  $p < .05$ ) et la présence de violence au travail ( $B = 1.649$ ,  $p < .01$ ) demeurent significativement et positivement associées à la détresse psychologique à l'exception de l'irrégularité de l'horaire de travail qui n'est plus significativement corrélé. Les variables modératrices, soient l'état

de santé perçue (mauvais) ( $B= 0.415, p<.05$ ) et la présence de tension avec les enfants ( $B= 0.444, p<.05$ ) demeurent positivement associées à la variable dépendante. Le soutien social hors travail ( $B= -0.090, p<.05$ ) reste négativement corrélé à la détresse psychologique. Quant aux variables contrôles, le sexe ( $B= 0.823, p<.01$ ) demeure associé positivement à la détresse psychologique et l'âge ( $B= -0.194, p<.01$ ) reste négativement corrélé. Nous pouvons donc conclure que dans notre échantillon de superviseurs, les femmes, les jeunes, ceux qui font face à de fortes demandes psychologiques, qui vivent de la violence au travail, qui perçoivent leur état de santé comme mauvais, qui disposent d'un faible soutien social hors travail, qui vivent des tensions avec les enfants, sont dans des situations à risque au niveau de la détresse psychologique.

#### **4.3.2 Résultats des analyses multivariées chez les vendeurs**

Regardons maintenant les résultats obtenus dans le premier modèle d'analyse chez les vendeurs, tels qu'indiqués au Tableau X. En ce qui concerne les facteurs de risque, nous pouvons constater que les demandes psychologiques ( $B=0.47, p<.05$ ), l'irrégularité de l'horaire de travail ( $B=0.203, p<.05$ ), la rémunération au rendement ( $B=0.152, p<.05$ ) et la présence de violence au travail ( $B=0,596, p<.01$ ) sont significativement et positivement reliées à la détresse psychologique. Au niveau des variables modératrices, l'état de santé perçue (mauvais) ( $B=0.492, p<.01$ ) est significativement et positivement associé à la détresse psychologique et le soutien social hors travail ( $B= -0.086, p<.01$ ) y est significativement et négativement corrélé. Finalement, pour ce qui est des variables contrôles, le sexe (féminin) ( $B=0.446, p<.01$ ) est relié de façon positive à la détresse psychologique alors que l'état civil (en couple) ( $B= -0.509, p<.01$ ) y est relié négativement.

Les résultats des analyses du modèle 1(b), qui vérifient l'effet de la latitude décisionnelle indiquent d'abord que cette dernière n'est pas associée significativement à la détresse psychologique. Par ailleurs, les variables qui, dans le modèle 1 (a), étaient significativement corrélées à la détresse psychologique dans le premier modèle le sont toujours. Nous remarquons toutefois que les corrélations de deux facteurs de risque sont plus fortes, soit celles des demandes psychologiques ( $B= 0.056, p<0.01$ ) et de l'irrégularité de l'horaire de travail ( $B= 0.206, p<0.01$ ).

Lorsque nous avons intégré au premier modèle les diverses variables d'interactions (combinaison entre les facteurs de risque et les variables modératrices), chez le sous-groupe des vendeurs, deux interactions se sont avérées significatives. Il s'agit de l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et le soutien social hors travail ( $B= -0.012, p<.05$ ) et de l'interaction entre le statut d'emploi (non-permanent) et l'état de santé perçu ( $B= -0.253, p<.05$ ).

L'ensemble de nos variables ont été incluses dans le deuxième modèle d'analyse qui comprend également les corrélations significatives existant entre les variables d'interactions. Nous remarquons que les variables qui s'étaient avérées significativement corrélées à la détresse psychologique dans le premier modèle le sont toujours dans le deuxième modèle. En effet, nous pouvons constater qu'au niveau des facteurs de risque, les demandes psychologiques du travail ( $B=0,048, p<0.05$ ), l'irrégularité de l'horaire de travail ( $B= 0.197, p<0.05$ ), la rémunération au rendement ( $B=169, p<0.05$ ) et la présence de violence au travail ( $B= 0.598, p<0.01$ ) demeurent significativement et positivement liés à la détresse psychologique. Pour ce qui est des variables modératrices, l'état de santé perçu (mauvais) ( $B= 0.494, p<0.01$ ) est également significativement et positivement lié à la détresse psychologique. Le soutien social hors travail ( $B= -0.086, p<0.01$ ) reste négativement corrélé à la détresse psychologique. Quant aux variables

contrôles, le sexe ( $B= 0.446, p<0.01$ ) demeure positivement associé à la détresse psychologique et l'état civil (en couple) ( $B= -0.544, p<0.01$ ) reste significativement et négativement corrélé. Nous pouvons donc conclure que dans notre échantillon de vendeurs, les femmes, les personnes sans conjoint, celles qui font face à de fortes demandes psychologiques au travail, qui ont un horaire de travail irrégulier, qui sont rémunérées en fonction de leur rendement, qui vivent de la violence au travail, qui perçoivent leur état de santé comme mauvais et qui disposent d'un faible soutien social hors travail sont dans une situation à risque au niveau de la détresse psychologique.

En ce qui concerne les effets modérateurs significatifs, le coefficient d'interaction entre les demandes psychologiques et le soutien social hors travail élevé est significatif et négatif ( $B= -0.012, p<.05$ ). Chez les vendeurs, le fait d'avoir un bon soutien social hors travail élevé diminue l'effet des demandes psychologiques sur la détresse psychologique. De même, nous pouvons observer que l'activité physique vient modérer la relation entre le statut d'emploi (non-permanent) et la détresse psychologique. En effet, le coefficient est significatif et négatif ( $B= -0.255, p<.05$ ), ce qui suggère que la détresse est plus faible chez les travailleurs permanents et qui pratiquent de l'activité physique comparativement aux autres travailleurs.

Précisons finalement que dans l'échantillon de vendeurs, l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle ne s'est pas avérée significative.



Tableau X : Résultats des analyses multivariées pour les vendeurs

Vendeurs n=634

Variables	Modèle 1(a)	Modèle 1 (b)	Modèle 2(a)
	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>B</i>
<b>Facteurs de risque</b>			
Demandes psychologiques	0,047*	0,056**	0,048*
Nombre d'heures de travail	-0,001	-0,001	0,001
Irrégularité de l'horaire de travail	0,203*	0,206**	0,197*
Statut d'emploi (non permanent)	-0,201	-0,153	-0,141
Rémunération au rendement	0,152*	0,153*	0,169*
Travail sous tension avec le public	0,048	0,046	0,054
Présence de violence au travail	0,596**	0,605**	0,598**
<b>Facteurs de protection</b>			
Utilisation des compétences	0,054		0,560
Autorité décisionnelle	-0,077		-0,087
Latitude décisionnelle		0,003	
<b>Variables modératrices</b>			
Soutien social hors travail	-0,086**	-0,084**	-0,086**
État de santé perçu	0,492**	0,489**	0,494**
Activité physique	-0,026	-0,024	-0,008
Tensions avec les enfants	0,169	0,174	0,161
<b>Variables contrôles</b>			
Sexe (femme)	0,446**	0,489**	0,446**
Age	-0,035	-0,036	-0,038
État civil (en couple)	-0,509**	-0,493**	-0,544**
Suffisance du revenu	-0,046	-0,050	-0,055
Scolarité relative	-0,015	-0,009	-0,017
<b>Effet d'interaction</b>			
Interaction entre les demandes psychologiques et le soutien social hors travail			-0,012*
Interaction entre le statut d'emploi (non permanent) et l'activité physique			-0,255*
	F=7,241**	F=7,385**	F=7,171**
	R <sup>2</sup> = 0,151	R <sup>2</sup> = 0,146	R <sup>2</sup> = 0,163

Note: \*\* $p < 0,01$ \* $p < 0,05$

## CHAPITRE 5

### DISCUSSION DES RÉSULTATS

Rappelons nous d'abord que l'objectif de la présente étude est de mettre en lumière les principaux facteurs professionnels qui peuvent être associés aux variations de la détresse psychologique chez les travailleurs spécialisés dans la vente, en faisant une comparaison entre deux sous-groupes de cette catégorie, soit les superviseurs aux ventes et les vendeurs. Les données utilisées proviennent de l'Enquête de Santé Québec (1998).

La revue de littérature présentée dans le premier chapitre et les données de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998) nous ont amené à émettre quatre hypothèses, s'appliquant à chacun des deux sous-groupes ainsi qu'une question exploratoire. La première hypothèse fait la prédiction que les facteurs de risque liés au travail augmenteront les probabilités de souffrir de détresse psychologique alors que la deuxième hypothèse suppose que les facteurs de protection liés au travail viendront les diminuer. La troisième hypothèse soutient que diverses variables modératrices telles que le soutien social hors travail, l'état de santé perçu, l'activité physique et les tensions avec les enfants auront un effet modérateur sur la relation entre les facteurs de risque liés au travail et la détresse psychologique. De plus, la quatrième hypothèse propose que l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) sera associée à la détresse psychologique. Finalement, la question exploratoire propose qu'en comparant les superviseurs aux ventes et les vendeurs, nous pourrions observer si les résultats suggèrent des différences quant aux facteurs de risque, de protection et modérateurs associés à la détresse psychologique.

Dans ce dernier chapitre, nous procéderons tout d'abord, à la discussion des résultats de notre recherche, à partir de chacune de nos hypothèses et de la question exploratoire. Par la suite, nous exposerons les forces et les limites de cette étude et nous conclurons avec quelques pistes de recherches futures.

## **5.1 DISCUSSION DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE**

La discussion des résultats se fera en trois étapes. Nous débuterons par la discussion des résultats pour l'échantillon de superviseurs, suivi par la discussion des résultats pour l'échantillon de vendeurs, et nous terminerons par la comparaison des résultats entre les deux sous-groupes. Nous comparerons également nos résultats à ceux des études présentées dans la revue de littérature.

### **5.1.1 Discussion des résultats concernant la détresse psychologique chez les superviseurs**

La première hypothèse, qui fait la prédiction que les sept facteurs de risque liés au travail augmenteront les probabilités de souffrir de détresse psychologique, n'est que partiellement confirmée dans le cas des superviseurs. En effet, les résultats indiquent que seulement deux des sept facteurs de risque ont un effet significatif positif sur la détresse psychologique, soit la présence de violence au travail et les demandes psychologiques du travail. Lors de l'analyse bivariée, en plus de ces deux facteurs de risque, les variables d'irrégularité de l'horaire de travail et du travail sous tension avec le public étaient corrélés à la variable dépendante. De plus, lors des analyses bivariées, ces mêmes facteurs de risque étaient également corrélés aux demandes psychologiques, ce qui peut expliquer pourquoi l'analyse multivariée n'a pas permis à ces variables d'avoir un effet significatif sur la détresse psychologique. Néanmoins, nos résultats, en ce qui concerne les demandes psychologiques (élevées), vont

dans le même sens que ceux obtenus dans la littérature sur les vendeurs (Borg et Kristensen, 1999, Narayanan et al., 1999) et dans la littérature plus générale sur la détresse psychologique (Brisson et al., 2001; Bourbonnais et al., 1996; Frese, 1999; de Jonge et al., 2000 (a) (b); Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Marchand et al., 2005; Shigemi et al., 1997; Schechter et al. 1997; Van Der Doef et Maes, 1999)) et viennent confirmer les modèles de Karasek et Theorell (1979) et de Vézina et al. (1992), qui postulent que les demandes psychologiques du travail élevées présentent un risque au niveau de la détresse psychologique. Nous avons également pu remarquer qu'en présence de la variable d'interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle, les demandes psychologiques ne sont plus significativement corrélées à la détresse psychologique. Ces résultats viennent confirmer l'hypothèse de Karasek, qui postule qu'à mesure que s'élève la latitude décisionnelle, l'effet des demandes psychologiques sur la détresse psychologique diminue. En somme, ces résultats suggèrent que les superviseurs se situant dans la catégorie des emplois actifs de Karasek tendraient à vivre un niveau significativement plus faible de détresse psychologique.

Au niveau du deuxième facteur significatif, celui de la violence au travail, les résultats issus de la présente étude montrent que ce facteur contribue de façon significative à l'augmentation des niveaux de détresse psychologique chez les superviseurs. En effet, il s'agit du facteur dont l'effet est le plus important en regard de cette problématique. La violence au travail n'a pas été directement identifiée dans la revue de littérature comme étant un facteur professionnel pouvant être relié à la détresse psychologique chez les superviseurs dans le domaine de la vente. Toutefois, dans la littérature sur la détresse psychologique chez les vendeurs, nous avons identifié que ceux qui vivent des conflits interpersonnels au travail et qui évoluent dans un milieu de travail hostile, sont plus à risque de détresse psychologique (Harris et al., 2003; Narayanan et al., 1999; Torkelson, 2003 ; Tinchon, 2004). Nous pouvons donc

supposer que les travailleurs évoluant dans de tels milieux sont à la fois exposés à des relations agressives de travail et également privés des effets bénéfiques du soutien social au travail, augmentant ainsi leurs probabilités de souffrir de détresse psychologique.

Au niveau des facteurs de risque du travail, il nous apparaît surprenant que le travail sous tension avec le public ne soit pas associé significativement à la détresse psychologique chez les superviseurs. En effet, le domaine de la vente implique un contact constant avec la clientèle, et un arbitrage entre la volonté d'atteindre les objectifs de ventes et de satisfaire les besoins des clients. Précisons toutefois que le travail sous tension avec le public était corrélé significativement à la détresse psychologique lors des analyses bivariées, mais à un niveau plus faible que les demandes psychologiques, qui étaient par ailleurs corrélées avec la variable de tensions avec le public, ce qui peut expliquer que ce soit la variable des demandes psychologiques du travail qui soit ressortie lors de l'analyse multivariée.

La deuxième hypothèse, postulant que les facteurs de protection viendront diminuer la détresse psychologique, n'est pas confirmée. En effet, ni l'utilisation des compétences, ni l'autorité décisionnelle ne sont significativement reliées à la variable dépendante. De plus, lors des analyses bivariées, nous avons obtenu des résultats semblables quant à ces facteurs de protection. Nous pouvons tenter d'expliquer ces résultats inattendus en observant le tableau VI alors que l'utilisation des compétences est associée, de façon bivariée, à plusieurs facteurs de risque (demandes psychologiques, irrégularité de l'horaire de travail, rémunération au rendement, présence de violence au travail), pouvant ainsi conduire à une diminution de sa corrélation dans les analyses multivariées, où ces facteurs de risque sont présents. Notons également que l'autorité décisionnelle est dans une situation similaire, avec des corrélations bivariées avec certains facteurs de risque (nombre d'heures travaillées, irrégularité de l'horaire de travail, rémunération au rendement), ce

qui pourrait expliquer pourquoi ce facteur de protection n'est pas significatif dans les analyses multivariées. Nous pouvons également expliquer ces résultats par nos données descriptives. En effet, celles-ci montrent que la latitude décisionnelle et ses composantes (utilisation des compétences et l'autorité décisionnelle) ont des moyennes assez élevées et de faibles écarts-types, de sorte qu'il se pourrait qu'il y ait trop peu de variance dans l'échantillon sur ces variables pour qu'elles soient des prédicteurs de la détresse psychologique. En somme, notre deuxième hypothèse est infirmée et nos résultats ne supportent donc pas les modèles théoriques de Karasek et Theorell (1979) et de Vézina (1992), et, sont contradictoires à plusieurs études recensées dans la revue de littérature (Brisson et al., 2001; Bourbonnais et al., 1996; de Jonge et al., 2000 (a) (b), Jex et Bliese, 1999; Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Narayanan et al., 1999; Sargent et Terry, 2000; Schechter et al. 1997; Stansfeld et al. 1999; Van Der Doef et Maes, 1999; Vermulen et Mustard, 2000).

La troisième hypothèse est à l'effet que le soutien social hors travail, l'état de santé perçu, l'activité physique et les tensions avec les enfants auront un effet modérateur sur la relation entre les facteurs de risque et la détresse psychologique. Afin de tester cette hypothèse, nous avons créé des variables d'interaction combinant à chaque fois une variable modératrice et un facteur de risque. Nous avons inclus les interactions significatives dans l'analyse de régression. En ce qui concerne la variable du soutien social hors travail, aucune interaction significative n'a été observée. Ces résultats ne supportent pas le modèle de Vézina et al. (1992) qui postule que le soutien social hors travail viendrait modérer les effets néfastes des facteurs de risque sur la détresse psychologique des travailleurs. Toutefois, nos résultats indiquent que cette variable a plutôt un effet direct sur la détresse psychologique. Le soutien social hors travail n'est donc pas modérateur des facteurs de risque mais est indépendant de ceux-ci, agissant en quelque sorte comme un facteur de protection, au même titre que le soutien social au travail que nous n'avons pu

mesurer. Ainsi, un niveau élevé de soutien social hors travail vient diminuer la détresse psychologique chez les superviseurs. Ce résultat corrobore la littérature générale sur le soutien social comme facteur favorable à la santé mentale (Beehr et al., 2000; Fuhrer et al., 1999; Karasek et Theorell, 1990; Sand et Miyazaki, 2000; Taylor et al., 1997; Van Der Doef et Maes, 1999).

Pour ce qui est de l'état de santé perçu, les résultats de nos analyses de régression multiple suggèrent que cette variable diminue l'effet positif de la rémunération au rendement sur la détresse psychologique. En effet, un superviseur, qui est rémunéré au rendement et qui perçoit son état de santé comme étant mauvais, est moins susceptible de souffrir de détresse psychologique. Rappelons nous qu'au niveau des analyses descriptives, les superviseurs percevaient leur état de santé comme très bon et rapportaient, en très grande majorité (72%) ne pas être rémunérés au rendement. Ce résultat ne peut donc concerner qu'une petite minorité des superviseurs. Par ailleurs, les résultats montrent que l'effet de santé perçu a un effet direct sur la variable dépendante. Ainsi, puisque la rémunération au rendement n'est pas significative comme effet principal alors que la perception de l'état de santé l'est, nous pouvons conclure qu'un mauvais état de santé perçu s'associe directement à un niveau plus élevé de détresse psychologique, mais aussi que l'influence de ce facteur diminue à mesure que s'élève la fréquence de la rémunération au rendement. C'est donc dire que la rémunération au rendement modère l'effet de l'état de santé perçu et non pas l'inverse comme l'hypothèse le laissait supposer. Précisons qu'aucune étude n'a porté sur l'effet modérateur de l'état de santé perçu auprès d'échantillons de superviseur, ce qui représente une contribution à l'avancement des connaissances quant à l'identification des facteurs pouvant être associés à la détresse psychologique

Au niveau de la variable de l'activité physique, nos résultats ne nous permettent pas d'avancer que celle-ci modère l'effet négatif des facteurs de risque du travail sur la détresse psychologique vécue par les superviseurs aux

ventes, puisque aucune interaction combinant l'activité physique ne s'est avérée significative. Les résultats vont à l'encontre du modèle de Vézina et al. (1992) qui postule que l'activité physique viendrait modérer les effets néfastes des facteurs de risque sur la détresse psychologique des travailleurs.

Pour ce qui est de la présence de tensions avec les enfants, à la lumière de nos analyses, cette variable n'a eu aucun effet modérateur sur la relation entre les facteurs de risque et la détresse psychologique chez les superviseurs. La troisième hypothèse n'est donc pas confirmée chez les superviseurs.

La quatrième hypothèse, qui prédit que l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) est associée à la détresse psychologique est confirmée. En effet, selon le modèle de Karasek (1979), l'interaction entre ces deux variables (demandes psychologique et latitude décisionnelle) est un prédicteur de la détresse psychologique. Cette interaction a été observée auprès de notre échantillon de superviseurs, confirmant ainsi les résultats de de Jonge et al. (2000) et de Karasek (1979).

Nous discuterons des résultats en regard de la question exploratoire après la discussion des résultats pour le sous-groupe de vendeurs, afin d'observer si les résultats obtenus pour les deux sous-groupes suggèrent qu'il existe des différences quant aux facteurs de risque, de protection et modérateur associés à la détresse psychologique.



### **5.1.2 Discussion des résultats concernant la détresse psychologique chez les vendeurs**

Regardons maintenant les résultats des analyses auprès de notre échantillon de vendeurs. Tout d'abord, la première hypothèse, prédisant que les sept facteurs de risque liés au travail augmentent les probabilités de souffrir de détresse psychologique, n'est que partiellement confirmée dans le cas des vendeurs. En effet, les résultats de l'analyse multivariée finale indiquent que quatre des sept facteurs de risque ont un effet significatif positif sur la détresse psychologique, soit les demandes psychologiques, l'irrégularité de l'horaire de travail, la rémunération au rendement ainsi que la violence au travail. Il est à noter qu'en plus de ces quatre facteurs de risque, le travail sous tension avec le public avait également une corrélation significative avec la détresse psychologique lors des analyses bivariées. Pour ce qui est des autres facteurs de risque (nombre d'heures de travail, statut d'emploi), précisons qu'ils n'étaient pas corrélés significativement avec la détresse au niveau bivarié, mais ils étaient significativement corrélés avec les demandes psychologiques, ce qui peut expliquer pourquoi l'analyse multivariée n'a pas permis à ces variables d'avoir un effet significatif avec la détresse psychologique. En ce qui concerne les demandes psychologiques (élevées), nos résultats abondent dans le même sens que ceux obtenus dans la littérature sur les vendeurs (Borg et Kristensen, 1999, Narayanan et al., 1999) et dans la littérature générale sur la détresse psychologique (Brisson et al., 2001; Bourbonnais et al., 1996; Frese, 1999; de Jonge et al., 2000 (a) (b); Mausner-Dorsh et Eaton, 2000; McDonough, 2000; Marchand et al., 2005; Shigemi et al., 1997; Schechter et al. 1997; Van Der Doef et Maes, 1999), et confirment, par le fait même, le modèle de Karasek et Theorell (1990) ainsi que celui de Vézina et al. (1992).

Pour ce qui est de l'irrégularité de l'horaire de travail, nous avons vu que nos résultats corroborent d'autres études qui ont identifié ce facteur comme étant associé à la détresse psychologique (Knutsson et al., 1997; Marchand et

al., 2003 (a); Marchand et al., 2005; Vézina et al., 1992). Ainsi, l'imprévu quant à l'horaire de travail peut augmenter le risque de détresse psychologique. Précisons qu'aucune étude n'a porté sur l'irrégularité de l'horaire de travail auprès d'échantillons de vendeurs, ce qui représente une contribution à l'avancement des connaissances quant à l'identification des facteurs professionnels pouvant représenter un risque pour le bien-être psychologique chez ce groupe professionnel.

En ce qui concerne l'effet de la rémunération au rendement, précisons qu'aucune étude recensée sur les vendeurs n'avait mis directement ce facteur en évidence. Toutefois, nous avons recensé une étude apparentée portant sur les mesures de performance chez des vendeurs (Torkelson et al.; 2003). Les conclusions de cette étude révèlent que les mesures de performance ont pour effet d'augmenter la détresse psychologique chez les vendeurs. Nos résultats vont dans ce sens. Ajoutons qu'au niveau des analyses bivariées, le nombre d'heures de travail, l'irrégularité de l'horaire de travail et le travail sous pression du public sont tous des facteurs de risque corrélés positivement avec la rémunération au rendement. Nous pouvons penser que la rémunération au rendement pousse les vendeurs à travailler un plus grand nombre d'heures, à adopter un horaire de travail irrégulier, tout en leur mettant de la pression au niveau de l'atteinte des résultats des ventes, engendrant ainsi une certaine pression dans leur contact avec le public (les clients).

Enfin, au niveau des résultats obtenus pour la violence au travail, rappelons nous que dans la littérature sur la détresse psychologique chez les vendeurs, nous avons identifié que les vendeurs qui vivent des situations de conflits interpersonnels au travail et qui évoluent dans des milieux de travail hostiles, sont plus à risque de détresse psychologique (Harris et al., 2003; Narayanan et al., 1999; Torkelson, 2003; Tinchon, 2004).

Précisons que nous sommes étonnées des résultats quant à la variable de travail sous tension avec le public. Dans la revue de littérature sur les vendeurs, être en contact avec des clients difficiles (Harris et al., 2003) et rencontrer un nombre de clients élevé par semaine (Borg et Kristensen, 1999) avaient été identifiés comme étant des facteurs contribuant à augmenter la détresse psychologique.

Pour l'échantillon de vendeurs, la deuxième hypothèse postulant que les facteurs de protection (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) viendront diminuer la détresse psychologique n'est pas confirmée. En effet, ni l'utilisation des compétences, ni l'autorité décisionnelle ne sont significativement reliées à la variable dépendante. Lors des analyses bivariées, nous avons obtenu des résultats semblables quant à ces facteurs de protection. Nous pouvons tenter d'expliquer ces résultats inattendus en observant le tableau VII alors que l'utilisation des compétences est associée de façon bivariée à plusieurs facteurs de risque (demandes psychologiques, nombre d'heures travaillées, irrégularité de l'horaire de travail, statut d'emploi, rémunération au rendement et la présence de tension avec le public), pouvant ainsi conduire à une diminution de sa corrélation dans les analyses multivariées, lorsque ces facteurs de risque sont présents. Notons également que l'autorité décisionnelle est dans une situation similaire, avec des corrélations bivariées avec certains facteurs de risque (demandes psychologiques, nombre d'heures travaillées, irrégularité de l'horaire de travail, statut d'emploi, rémunération au rendement, travail sous tension avec le public, présence de violence au travail), ce qui pourrait expliquer pourquoi ce facteur de protection n'est pas significatif dans les analyses multivariées. En somme, notre deuxième hypothèse est infirmée, nos résultats ne supportent pas le modèle de Vézina (1992) et sont contraires à plusieurs études recensées dans la revue de littérature.

La troisième hypothèse prédit que le soutien social hors travail, l'état de santé perçu, l'activité physique et les tensions avec les enfants auront un effet modérateur sur la relation entre les facteurs de risque et la détresse psychologique. Au niveau du soutien social hors travail, nos résultats révèlent qu'uniquement l'effet d'interaction entre les demandes psychologiques et le soutien social hors travail est significatif. Les vendeurs occupant des emplois à fortes demandes psychologiques et bénéficiant d'un fort soutien social hors travail sont moins susceptibles de souffrir de détresse psychologique que les vendeurs pour qui le soutien social hors travail est faible. Nous pouvons donc penser que le fait de bénéficier de soutien de la part de personnes significatives aide le travailleur à réduire les tensions pour ainsi faire face plus aisément aux événements stressants du travail. Nos résultats supportent donc le modèle théorique de Vézina et al. (1992). Précisons qu'aucune étude recensée dans la revue de littérature porte sur l'effet modérateur du soutien social hors travail, de sorte que nos résultats apportent une contribution à l'avancement des connaissances.

Pour ce qui est de la variable de l'état de santé perçu, nos résultats révèlent qu'il existe uniquement un effet indépendant de ce facteur sur la variable dépendante et non pas un effet modérateur. Ainsi, le fait de percevoir son état de santé comme étant mauvais augmente la détresse psychologique chez les vendeurs.

Concernant la variable de l'activité physique, nos résultats suggèrent que la pratique d'activités physiques diminue la relation positive entre le statut d'emploi (non-permanent) et la détresse psychologique. Ainsi, un travailleur, qui a un statut d'emploi non-permanent et qui pratique des activités physiques, a moins de chances de développer des symptômes de la détresse psychologique qu'un travailleur qui ne fait pas d'activités physiques. Aucune étude recensée sur les vendeurs n'a identifié l'effet modérateur de ce facteur du travail. Nos résultats confirment le modèle de Vézina et al. (1992) selon lequel l'activité

physique est une stratégie personnelle d'adaptation aidant le travailleur à réduire sa tension et ainsi faire face plus aisément aux événements stressants du travail.

Au niveau de la variable de la présence de tensions avec les enfants, encore une fois, les résultats de nos analyses de régression révèlent que ce facteur n'est pas corrélé à la détresse psychologique et n'a pas d'effet modérateur. Toutefois, les analyses bivariées démontrent une corrélation entre la présence de tensions avec les enfants et les demandes psychologiques, le nombre d'heures de travail, l'état de santé perçu et l'activité physique. La troisième hypothèse est donc partiellement confirmée dans le cas des vendeurs.

Finalement, la quatrième hypothèse, qui prédit que l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) est associée à la détresse psychologique, n'a pas été confirmée auprès de notre échantillon de vendeurs. En effet, selon le modèle de Karasek (1979), l'interaction entre ces deux variables (demandes psychologiques et latitude décisionnelle) est un prédicteur de la détresse psychologique. Bien que cette interaction ait été observée auprès de notre échantillon de superviseurs, elle n'a pu être observée auprès de notre échantillon de vendeurs, confirmant ainsi les résultats de Stansfeld et al. (1999), Mausner-Dorsh et Eaton (2000), Schechter et al. (1997) et de Van der Doef et al. (1999) et infirmant ceux de de Jonge et al. (2000) et de Karasek (1979).

### 5.1.3 Discussion de la question exploratoire

Nous allons maintenant discuter de la question exploratoire qui propose une comparaison des facteurs ayant un effet sur la détresse psychologique chez les superviseurs et chez les vendeurs. Les résultats en lien à la question exploratoire suggèrent qu'il existe à la fois des similitudes et des différences entre les deux sous-groupes.

Pour les superviseurs, les facteurs significativement reliés à la détresse psychologique sont, par ordre d'importance : la présence de violence au travail, les tensions avec les enfants, l'état de santé perçu comme étant mauvais, la présence conjointe de la rémunération au rendement et de l'état de santé perçu (interaction significative), l'absence de soutien social hors travail et finalement les demandes psychologiques du travail élevées. À la lumière de ces résultats, nous pouvons remarquer que seulement trois des six facteurs cités précédemment sont des facteurs du travail. Les autres sont des facteurs contribuant à modérer les effets des facteurs de risque sur la détresse psychologique. Nous pouvons également remarquer que la moitié des facteurs identifiés sont de nature relationnelle et, dans le cas des superviseurs, nous constatons la présence d'un facteur familial (tensions avec les enfants) pour expliquer la variation de détresse psychologique.

Du côté des vendeurs, les facteurs s'avérant significatifs sur la détresse psychologique sont plus nombreux et plus variés. Il s'agit, par ordre d'importance, de : la présence de violence au travail, l'état de santé perçu comme étant mauvais, la présence conjointe du statut d'emploi (non permanent) et de l'activité physique (interaction significative), l'irrégularité de l'horaire de travail, la rémunération au rendement, un faible soutien social hors travail, les demandes psychologiques du travail élevées et finalement la présence conjointe des demandes psychologiques et du soutien social hors

travail (interaction significative). Nous pouvons remarquer que chez les vendeurs, les facteurs intrinsèques et extrinsèques du travail ont une incidence plus importante sur la détresse psychologique que les facteurs hors travail. En effet, sur la totalité des facteurs cités, seulement deux sont externes au travail, soit le soutien social hors travail et l'état de santé perçu.

Nos résultats suggèrent que certains facteurs associés à la détresse sont similaires pour les superviseurs et les vendeurs. En effet, pour les deux sous-groupes, la présence de violence au travail est le facteur le plus important, suivi, au deuxième rang, par l'état de santé perçu (mauvais). De plus, le faible soutien social hors travail ainsi que les demandes psychologiques du travail élevées sont des facteurs communs aux deux groupes. Précisons que pour les deux sous-groupes, les facteurs de protection n'ont eu aucun effet significatif.

Par contre, chez les vendeurs, il semble exister une diversification plus grande des facteurs qui influencent la détresse psychologique que chez les superviseurs. En effet, nous en avons identifié huit pour les vendeurs et six pour les superviseurs. Les superviseurs semblent influencés davantage par des facteurs externes au travail et de nature relationnelle alors que les facteurs du travail sont majoritaires dans le cas des vendeurs. Nous notons également la présence d'un facteur familial chez les superviseurs.

Lors des analyses descriptives, nous avons pu remarquer, au niveau des variables contrôles que nos échantillons de superviseurs et de vendeurs sont composés différemment. Comparativement aux superviseurs, l'échantillon de vendeurs est composé en moyenne d'individus plus jeunes, une proportion moins élevée est en couple et d'un plus grand nombre d'individus de sexe féminin.

L'effet modérateur de certaines variables semble différer pour les superviseurs et les vendeurs. Au niveau du soutien social hors travail, l'effet

modérateur est significatif du côté des vendeurs seulement. En effet, les résultats suggèrent que les vendeurs, qui occupent des emplois à fortes demandes psychologiques, tout en bénéficiant d'un fort soutien social hors travail, sont moins susceptibles de souffrir de détresse psychologique que ceux pour qui le soutien social hors travail est faible. En ce qui concerne la perception de l'état de santé, l'effet modérateur est significatif pour les superviseurs seulement. Dans ce cas, étant donné que la rémunération au rendement n'est pas significative comme effet principal alors que la perception de l'état de santé l'est, l'influence de cette perception diminue à mesure que s'élève la fréquence de la rémunération au rendement. Chez les superviseurs, la rémunération au rendement modère l'effet de l'état de santé perçu. En regard de l'effet modérateur de l'activité physique, il est présent pour les vendeurs seulement. En effet, chez ce groupe, l'activité physique diminue la relation positive entre le statut d'emploi (non-permanent) et la détresse psychologique. Pour les deux sous-groupes, aucun effet modérateur significatif n'a été observé pour la variable de tensions avec les enfants. Cependant, l'effet d'interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle est confirmé dans le cas des superviseurs uniquement.



## 5.2 FORCES ET LIMITES DE LA RECHERCHE

Une première force de notre étude est la grande taille des échantillons de vendeurs et de superviseurs provenant de l'échantillon de l'Enquête de Santé Québec (1998). En effet, il s'agit d'un échantillon de taille supérieure à ceux de la majorité des études référencées dans la revue de littérature. Une autre force provient de la validité interne, c'est-à-dire de la qualité et de la validité de la mesure de la variable dépendante. En fait, les deux questionnaires de l'Enquête de Santé Québec (1998) ont été construits par des experts du milieu de la Santé et des services sociaux, ce qui est favorable à la validité de ces deux instruments de mesure. Notre modèle conceptuel s'appuie sur le modèle intégrateur de Vézina et al. (1992), qui repose sur une revue théorique extensive et approfondie de plus de 400 références recensées et analysées. Nous croyons que ceci constitue une force. La complexité de notre modèle conceptuel nous a permis l'analyse de plusieurs facteurs qui ont une incidence sur la détresse psychologique. En effet, l'ajout de facteurs personnels dans notre modèle en tant que variables contrôles nous permet une meilleure compréhension de l'effet des facteurs professionnels sur la détresse psychologique. De plus, les variables modératrices incluses dans notre modèle conceptuel nous permettent d'analyser les effets modérateurs et donc d'interpréter de façon nuancée les relations entre les facteurs de risque et la détresse psychologique. Finalement, nous avons observé que peu d'études se sont intéressées à la problématique de la détresse psychologique chez les travailleurs spécialisés dans la vente, malgré le fait que cette problématique fasse partie de leur réalité. L'étude des facteurs professionnels ayant un effet sur la détresse psychologique auprès de deux sous-groupes de cette catégorie professionnelle nous aide à comprendre les différences entre les travailleurs exerçant un rôle de supervision (cadres) et les non-cadres.

Regardons maintenant les limites de notre étude. La principale faiblesse provient de l'utilisation de données secondaires. En effet, nous sommes limités

par la disponibilité et la nature des données recueillies par l'Enquête de Santé Québec (1998). Ainsi, plusieurs facteurs n'ont pu être inclus dans notre étude, tels, le soutien social au travail, la pression au travail, les récompenses intrinsèques et extrinsèques, l'ambiguïté et le conflit de rôle, etc. Ces données n'étaient pas disponibles, malgré leur pertinence potentielle en lien avec notre variable dépendante. Une deuxième limite d'importance de notre étude concerne l'identification des relations de causalité entre les facteurs du travail et la détresse psychologique, car elle est de nature transversale. Conséquemment, nous avons pu mettre en évidence des covariations et non des relations de causalité, même si en fonction de notre modèle conceptuel et de nos hypothèses, nous avons interprété ces associations comme une indication de relation causale probable. Un grand nombre de variables indépendantes sont interreliées, ce qui a pu contribuer à atténuer l'effet propre de chacune d'elles sur la détresse psychologique. Il s'agit là d'une explication probable de l'absence d'association significative et des faibles corrélations dans les analyses multivariées. Finalement, les résultats de la présente étude ont possiblement été influencés par le biais de la variance commune, car toutes les données proviennent de la même source (répondant) et de la même méthode (questionnaire). Cette recherche s'appuie exclusivement sur des données quantitatives, alors que la cueillette de données qualitatives aurait pu enrichir l'interprétation des résultats.

### 5.3 PISTES DE RECHERCHES FUTURES

En regard des limites mentionnées précédemment, les recherches futures auraient avantage à se servir de données primaires et directes au lieu de données secondaires afin d'aller chercher toutes les informations pertinentes à la problématique étudiée et ainsi créer un modèle plus près de la réalité. Par exemple, l'inclusion, au modèle, de variables qui, dans la revue de littérature, sont ressorties comme étant pertinentes à l'étude de la détresse psychologique chez les travailleurs spécialisés dans la vente tels le conflit et l'ambiguïté de rôle. De plus, les études futures devraient utiliser, lors de la cueillette de données, différentes sources, afin d'aller chercher des informations qualitatives et quantitatives. Finalement, les études futures pourraient être de nature longitudinale, plutôt que transversale, afin de cerner l'évolution de la détresse psychologique dans le temps et de mieux comprendre les facteurs menant à celle-ci. Il serait ainsi possible d'obtenir des résultats plus fiables et plus rigoureux concernant les facteurs expliquant la problématique de la détresse psychologique.

## CONCLUSION

Ce mémoire avait comme objectif d'identifier les facteurs professionnels associés aux variations de détresse psychologique chez deux sous-groupes de la catégorie professionnelle des travailleurs spécialisés dans la vente. Plus précisément, l'objectif de cette étude était de comparer les facteurs professionnels qui favorisent l'apparition de détresse psychologique chez les superviseurs aux ventes à ceux des vendeurs. À partir des données du volet 1987 de l'Enquête de Santé Québec, une première étude de Marchand et al. (2000) s'est intéressée à la problématique de la détresse psychologique. Subséquemment, d'autres études se sont penchées sur le sujet en regard à des catégories professionnelles précises à savoir, les cadres de premier niveau (Boudreau, 2002), les cols blancs semi-qualifiés (Moskovakis, 2002), les cadres supérieurs (Mackay, 2003), le personnel infirmier (Joly, 2003) et les cols bleus (Cadieux, 2005). La présente étude s'inscrit donc dans cette lignée et s'intéresse au groupe professionnel des travailleurs spécialisés dans la vente. Précisons que les données utilisées proviennent de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec, volet 1998.

Suite à la recension de plusieurs études sur le sujet, nous avons fait le choix de s'appuyer sur l'approche théorique de Vézina et al. (1992) pour l'élaboration de notre modèle conceptuel. En effet, plusieurs facteurs du travail ont été abordés dans la revue de littérature sous l'angle de facteurs de risque ou de protection en lien avec la détresse psychologique. De plus, ce modèle théorique prend en considération les caractéristiques individuelles et les facteurs hors travail pouvant avoir des effets sur la santé mentale des travailleurs.

Ainsi, les variables indépendantes de notre modèle conceptuel ont été traitées sous l'angle des facteurs de risque (demandes psychologiques du travail, nombre d'heures de travail, irrégularité de l'horaire de travail, statut

d'emploi (non-permanent), rémunération au rendement, travail sous tension avec le public, présence de violence au travail) et des facteurs de protection (utilisation des compétences, autorité décisionnelle, latitude décisionnelle). Précisons que dans notre étude, les facteurs du travail (ou facteurs de protection) ont été abordés en tant que variables indépendantes contrairement au modèle théorique de Vézina et al. (1992) qui les conçoit comme variables modératrices, ce qui nous a permis de tester séparément l'effet direct des facteurs de protection sur la détresse psychologique. Nous avons également pu mettre à l'épreuve le modèle théorique de Karasek (1979) car nous avons analysé l'effet d'interaction entre les demandes psychologiques du travail et les facteurs de protection sur la détresse psychologique. En ce qui concerne les variables modératrices, le soutien social hors travail fait parti des stratégies personnelles d'adaptation incluses dans le modèle de Vézina et al. (1992). L'état de santé perçu, le niveau d'activité physique et la présence de tensions avec les enfants ont également été inclus dans notre modèle conceptuel en tant que variables modératrices. Enfin, quelques variables de contrôle ont été ajoutées à notre modèle conceptuel (sexe, âge, état civil, suffisance du revenu dans le ménage, niveau de scolarité), car leurs effets potentiels ont été documentés dans la revue de littérature.

Suite à l'élaboration de notre modèle conceptuel, nous avons pu formuler quatre hypothèses de recherche ainsi qu'une question exploratoire. La première hypothèse prédisait que les facteurs de risque liés au travail augmentent les probabilités de souffrir de détresse psychologique alors que la deuxième supposait que les facteurs de protection liés au travail viennent les diminuer. La troisième hypothèse soutenait que le soutien social hors travail, l'état de santé perçu, l'activité physique et les tensions avec les enfants ont un effet modérateur sur la relation entre les facteurs de risque liés au travail et la détresse psychologique. La quatrième hypothèse prédisait que l'interaction entre les demandes psychologiques du travail et la latitude décisionnelle (utilisation des compétences et autorité décisionnelle) est associée à la

détresse psychologique. Finalement, la question exploratoire suggérait qu'en comparant les vendeurs et les superviseurs aux ventes, il pourrait être possible d'observer des différences quant aux facteurs de risque, de protection et modérateur associés à la détresse psychologique.

Nos hypothèses ont fait l'objet d'analyses descriptives, bivariées et de régression multiple. Rappelons que l'échantillon de notre étude est composé de 830 travailleurs spécialisés dans la vente, soit, 196 superviseurs aux ventes et 634 vendeurs. Notre échantillon a été extrait de l'échantillon global de l'Enquête Sociale et de Santé du Québec (1998), comptant 20 773 répondants représentatifs de la population québécoise en emploi au niveau du sexe, de l'âge, et de la distribution géographique du lieu de résidence. Notre étude ne confirme pas toutes les hypothèses formulées, mais nos résultats comportent des éléments intéressants. Tout d'abord, nous avons pu remarquer que les facteurs de risque étaient différents pour les superviseurs et les vendeurs. Pour les superviseurs, par ordre d'importance, la présence de violence au travail, les tensions avec les enfants, l'état de santé perçu comme étant mauvais, la présence conjointe de la rémunération au rendement et de l'état de santé perçu (interaction significative), l'absence de soutien social hors travail et finalement les demandes psychologiques du travail élevées sont les facteurs augmentant significativement les risques de souffrir de détresse psychologique. Pour les vendeurs, les facteurs s'avérant significatifs sur la détresse psychologique sont plus nombreux et plus variés. Il s'agit, par ordre d'importance, de : la présence de violence au travail, l'état de santé perçu comme étant mauvais, la présence conjointe du statut d'emploi (non permanent) et de l'activité physique (interaction significative), l'irrégularité de l'horaire de travail, la rémunération au rendement, un faible soutien social hors travail, les demandes psychologiques du travail élevées et finalement la présence conjointe des demandes psychologiques et du soutien social hors travail (interaction significative).

Nous avons vu qu'un certain nombre de nos résultats appuient ceux de d'études antérieures, confirmant partiellement notre première hypothèse. Cependant, la deuxième hypothèse, postulant que les facteurs de protection viendront diminuer la détresse psychologique, n'est pas confirmée pour aucun de nos deux sous-groupes. Au niveau des effets modérateurs, les résultats sont différents pour les superviseurs et les vendeurs. Concernant l'effet modérateur du soutien social hors travail, il est significatif uniquement dans le cas des vendeurs. En effet, les vendeurs, qui occupent des emplois à fortes demandes psychologiques tout en bénéficiant d'un fort soutien social hors travail, sont moins susceptibles de souffrir de détresse psychologique que ceux pour qui le soutien social hors travail est faible. Au niveau de l'effet modérateur de la perception de l'état de santé, cette fois-ci, il est significatif pour les superviseurs seulement. Précisons qu'étant donné que la rémunération au rendement n'est pas significative comme effet principal alors que la perception de l'état de santé l'est, un mauvais état de santé perçu s'associe à un niveau plus élevé de détresse psychologique. Toutefois, l'influence de cette perception diminue à mesure que s'élève la fréquence de la rémunération au rendement. C'est donc dire que chez les superviseurs, la rémunération au rendement modère l'effet de l'état de santé perçu. En regard de l'effet modérateur de l'activité physique, il est significatif pour les vendeurs seulement. En effet, nos résultats suggèrent que chez les vendeurs, l'activité physique diminue la relation positive entre le statut d'emploi (non-permanent) et la détresse psychologique. Ainsi, les vendeurs participent à des activités physiques plus fréquemment (une fois par semaine) que les superviseurs (une activité physique par mois) et en bénéficient car celle-ci aide à atténuer les effets néfastes de la précarité d'emploi sur la détresse psychologique. L'effet modérateur de la variable de tensions avec les enfants n'est pas significatif dans nos deux sous-groupes. La troisième hypothèse n'est que partiellement confirmée. Cependant, l'hypothèse d'interaction entre les demandes psychologiques et la latitude décisionnelle (hypothèse quatre) est confirmée dans le cas des superviseurs uniquement. Ainsi, en comparant les vendeurs et les superviseurs aux ventes, nos résultats

suggèrent qu'il existe des différences quant aux facteurs de risque, de protection et modérateur associés à la détresse psychologique.

Nos résultats font ressortir des éléments nouveaux, qui n'avaient peu ou pas été documentés dans la littérature sur cette problématique. En effet, peu d'études recensées avaient identifié les effets de la violence au travail sur la détresse psychologique. Chez les superviseurs, aucune étude antérieure n'a identifié l'effet modérateur de l'état de santé sur la rémunération au rendement. Il en est de même du côté des vendeurs, en ce qui concerne l'effet modérateur du soutien social hors travail sur les demandes psychologiques du travail. Nos résultats constituent donc une contribution intéressante à l'avancement des connaissances quant à l'identification des facteurs professionnels pouvant conduire à la détresse psychologique chez les superviseurs.

Finalement, notre étude se démarque par son originalité de comparer deux sous-groupes de la même catégorie professionnelle, afin d'identifier les facteurs spécifiques à chacun pouvant expliquer les variations de détresse psychologique. Toutefois, les superviseurs sont des cadres de premier niveau. Il aurait pu être intéressant de comparer nos résultats à un troisième sous-groupe, celui des cadres supérieurs œuvrant dans le domaine des ventes, afin d'observer si les tendances identifiées se maintiennent. Il n'en demeure pas moins que nos résultats nous ont permis de faire des constatations pertinentes à la compréhension de la problématique de la détresse psychologique chez les superviseurs aux ventes et les vendeurs.



## Bibliographie

- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M. & Moncrief, W. C. (1999). The role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships. *Academy of Marketing Science. Journal*; 27(1), 58-70.
- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A. & Murray, M. A. (2000). Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior*. 21, 391-405.
- Boudreau, A. (2002). Les facteurs occupationnels menant à la détresse psychologique et à l'abus d'alcool chez les cadres de premier niveau. *Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal*, 1-125.
- Borg, V. & Kristensen, T. S. (1999) Psychosocial work environment and mental health among travelling salespeople. *Work & Stress*. 13(2), 132-143
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Moissan, J., & Vézina, M. (1996). Job strain and psychological distress in white collar-workers. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 22(2), 139-145.
- Bourbonnais, R., & Comeau, M. (1997). Santé psychologique et absence au travail. *Objectif prévention*. 20(5), 16-18.
- Brisson, C, Laroque, B. & Bourbonnais, R. (2001). Les contraintes psychosociales au travail chez les Canadiennes et les Canadiens. *Canadian Journal of Public Health.*, 92(6), 460-467.
- Bureau international du Travail. (2000). Rapport du BIT sur la santé mentale au Travail en Allemagne, aux États-Unis, en Finlande, en Pologne et au Royaume-Uni., *Information Publique*.
- Cadieux, V., (2005). Les facteurs professionnels entraînant de la détresse psychologique chez les cols bleus. *Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal*, 1-113.
- Catalano, R., Dooley, D., Wilson, G., & Hough, R. (1993). Job loss and alcohol abuse: a test using data from the Epidemiologic Catchment Area project. *Journal of Health and Social Behavior*, 34(3), 215-225.
- Churchill, G. A., Ford, N. M. & Walker, O. C. (1976). Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforces. *Journal of Marketing Research*.13, 323-332.

- Classification Canadienne Descriptive des Professions, neuvième édition (1989), Direction générale des Informations sur les professions et les carrières.
- Cravens, D. W., Lassk, F. G., Low, G. S., Marshall, G. W. & Moncrief, W. C. (2004). Formal and informal management control combinations in sales organizations: The impact on salesperson consequences. *Journal of Business Research*, 57, 241-248.
- De Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study. *Social Science Medicine*, 50 (9), 1317-27. (A)
- De Jonge, J., Dollard, M.F., Dormann, C., Le Blanc, P.M., & Houtman, I.L.D. (2000). The Demand-Control Model : Specific Demands, Specific Control, and Well-Defined Groups. *International Journal of Stress Management*. (B)
- Dubinsky, A. J., & Mattson, B. E. (1979). Consequences of Role Conflict and Ambiguity Experienced by Retail Salespeople. *Journal of Retailing*, 55(4), 70-85.
- Foucher, R. (2004). La santé psychologique au travail: une responsabilité partagée. *Psychologie Québec*. Novembre, 36-38.
- Frese, M. (1999). Social Support as a Moderator of the Relationship Between Work Stressors and Psychological Dysfunctioning: a Longitudinal Study With Objective Measures. *Journal of Occupational Health Psychology* 4 (3), 179-92.
- Fuhrer, R., Stansfeld, S.A., Chemali, J., & Shipley, M.J. (1999). Gender, social relations and mental health: prospective findings from an occupational cohort (Whitehall II study). *Social Science & Medicine*, 48(1), 77-87
- Hamilton, V. L., Broman, C. L., Hoffman, W. S., & Renner, D. S. (1990). Hard times and vulnerable people: Initial effects of plant closing on autoworkers' mental health. *Journal Health and Social Behavior*, 31, 123-140.
- Harris, G., Mayho, G. & Page. L. (2003). Occupational health issues affecting the pharmaceutical sales force. *Occupational Medicine*, (53)6, 378-383.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a Moderator of the Impact of Work-Related Stressors: a Multilevel Study. *Journal of Applied Psychology*, 84 (3), 349-61

- Johnson, J.V., & Hall, E. M. (1998). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78 (10), 1336-1342.
- Joly, J.P., (2003) Les facteurs occupationnels menant à la détresse psychologique chez le personnel infirmier. Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal, 1-108
- Karasek, R., & Theorell, T. (2000). Demand-control-support model and CVD. *Occupational Medicine: State of The Art Review*, 15(1), 78-83.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-305
- Karasek, R. and Theorell, T. *Healthy Work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books inc. Publishers, New York, 381p., 1990.
- Knutsson, A., Hallquist, J., Reuterwall, C., Theorell, T. & Akerstedt, T. (1999). Shiftwork and myocardial infarction: a case-control study. *Occupational and Environmental Medicine*, 56, 46-50.
- Lerner, D. J., Levine, S., Malspeis, S. SM, & D'Agostino, R. B. (1994). Job strain and health-related quality of life in a national sample. *American Journal of public Health*. 84(10), 1580-1585.
- Mackay, J., (2003) Les facteurs occupationnels menant à la détresse psychologique chez les cadres supérieurs. Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal, 1-102.
- Marchand, A., Demers, A., Durand, P., & Simard, M. (2000). Occupational variations in drinking and psychological distress: A multilevel analysis, *Health and Prevention Social Research Group*.
- Marchand, A., Demers, A., Durand, P., & Simard, M. (2003). Occupational variations in drinking and psychological distress: A multilevel analysis. *Work*, 21, 153-163 (A)
- Marchand, A., Demers, A., Durand, P., & Simard, M. (2003). The moderating effects of alcohol intake on the relationship between work strain and psychological distress. *Journal of Studies on Alcohol*, 64(3), 419-427. (B)

- Marchand, A., Demers, A., Durand, P. (2005). Does work really cause distress ? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social Science & Medicine*, 61 (1), 1-14.
- Mausner-Dorsch, H., & Eaton, W. W. (2000). Psychosocial work environment and depression: epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*, 90(11), 1765-70.
- McDonough, P. (2000) Job insecurity and health. *International Journal of Health Services*, 30(3), 453-476.
- Michaels, R. E. & Dixon, A. L. (1994). Sellers and Buyers on the Boundary : Potential Moderators of Role Stress-Job Outcome Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 22(1), 62-73.
- Moskovakis, T., (2002). Les facteurs du travail reliés à la détresse psychologique et à l'abus chronique d'alcool chez les cols blancs semi-qualifiés. *Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal*, 1-112.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999) Stress in the workplace : a comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*. 20, 63-73
- Piercy, N. F., Cravens, D. W. & Lane, N. (2001). Sales Managers Behavior Control Strategy and Its Consequences: The impact of Gender Differences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 21(1), 39-49.
- Reissman, D. B., Orris, P., Lacey, R., & Hartman, D. E. (1999) Downsizing, Roles Demands, and Job Stress. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 41(4), 289-293.
- Roberts, R. E. & Lee, E. S. (1993). Occupation and the Prevalence of Major Depression, Alcohol, and Drug Abuse in the United States. *Environmental Research*, 61, 266-278.
- Sager, J. K. (1994) A Structural Model Depicting Salespeople's Job Stress. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 22(1), 74-84.
- Sand, G. & Miyazaki, A. D. (2000). The Impact of Social Support on Salesperson Burnout and Burnout Components. *Psychology and Marketing*. 17(1), 13-26.

- Santé Québec (1998). Enquête générale sur la santé et le bien-être de la population de 1998. Protocole. Montréal : Ministère de la santé et des services sociaux, Gouvernement du Québec.
- Sargent, L. D., & Terry, D. J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14(3), 245-261.
- Schechter, J., Green, L. W., Olsen, L., Kruse, K., & Cargo, M. (1997). Application of Karasek's Demand-Control model in a Canadian Occupational setting including shift workers during a period of reorganization and downsizing. *American Journal of Health Promotion*, 11(6), 394-399.
- Shigemi, J., Mino, Y., Tsuda, T., Babazono, A., & Aoyama, H. (1997). The relationship between job stress and mental health at work. *Industrial Health*, 35(1), 29-35.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Siegrist, J., & Peter, R. (2000). The effort-reward imbalance model. *Occupational Medicine: State of The Art Review*, 15(1), 83-87.
- Sorlie, P. D., & Rogot, E. (1990). Mortality by employment status in the National Longitudinal Mortality Study. *American Journal of Epidemiology*, 132(5), 983-92.
- Spurgeon, A., Harrington, J. M., & Cooper, C.L. (1997). Health and safety problems associated with long working hours: a review of the current position. *Occupational and Environmental Medicine*, 54(6), 367-75.
- Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Shipley, M. J., & Marmot, M. G. (1999). Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II study. *Occupational and Environmental Medicine*, 56(5), 302-7.
- Swaen, G. M. H., Bultmann, U., Ijmert, K, Van Amelsvoort, L. G. P. M. (2004). Effects of Job Insecurity from a workplace closure treat on Fatigue and Psychological distress. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 46(6), 443-449.
- Taylor, S. E. & Repetti, R. L., (1997). Health Psychology: What is an unhealthy Environment and how does it get under the skin? *Annual Review Psychology*, 48, 411-447.

- Tinchon, M., (2004). Les conséquences de l'agression en milieu de travail sur la santé. Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal, 1-167.
- Torkelson, E. & Muhonen, T. (2003). Stress and health among women and men in a Swedish telecom company. *European journal of work and organizational psychology*. 12(2) 171-186
- Torkelson, E. & Muhonen, T. (2004). The role of gender and job level in coping with occupational stress. *Work & Stress*. 18(3), 267-274
- Van Der Doef, M. & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control(-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work and Stress*, 13(3), 87-111
- Vermeulen, M., & Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work, and psychological distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(4), 428-40
- Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A., Laurendeau, M-C. (1992). Pour donner un sens au travail : Bilan et orientations du Québec en Santé mentale au travail. Éditeur Gaetan Morin, Boucherville.
- Wang, J. (2005). Work stress as a risk factor for major depressive episode(s). *Psychological Medicine*, 35, 865-871.
- Ylipaavalniemi, J., Kivimaki, M., Elovainio, M., Virtanen, M., Keltikangas-Jarvinen, L., & Vahtera, J. (2005). Psychosocial work characteristics and incidence of newly diagnosed depression: a prospective cohort study of three different models. *Social Science & Medicine*, 61, 111-122.
- Zeytinoglu, I. U., Lillevik, W., Seaton, M. B. & Moruz, J. (2004). Part-time and Casual Work in Retail Trade: Stress and other factors affecting the workplace. *Relations Industrielles*. 59(3), 516-543.

